

DOMÍNIO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO PROCESSO DE LIDERANÇA

José Saraiva da Silva¹

Maria de Nazaré Lisboa da Silva Vilarindo¹

Flávia Moreno Alves de Souza²

1 Alunos do Curso de Administração

2 Doutoranda em Ciência da Informação e Mestre em Ciência da Informação

Resumo

A importância das emoções no ambiente de trabalho são pouco percebidas. Lidar de forma inteligente com as emoções na empresa auxilia a liderança a obter maior êxito no relacionamento interpessoal com sua equipe. É o que chamamos de inteligência emocional, que é a capacidade do indivíduo identificar suas emoções e as dos outros, a motivar-se e a sua equipe, enfrentando as adversidades de forma positiva. Diante do exposto, o presente estudo busca averiguar o nível de conhecimento do líder quanto à inteligência emocional, bem como verificar se há aplicabilidade da inteligência emocional na gestão por parte do líder. E por fim analisar a percepção dos colaboradores quanto ao uso da inteligência emocional pelo líder. Para tanto, se utilizou do método de pesquisa estruturado de estudo de caso, o mesmo envolveu 30 colaboradores das lojas Word Tênis Brasília, que responderam ao questionário composto por questões objetivas e de fácil entendimento. A inteligência emocional nos auxilia em todas as áreas da nossa vida, seja pessoal, seja profissional. Sendo o ser humano por natureza social, é mais do que necessário que este saiba regular suas emoções e consequentemente motivar a si próprio quando necessário. O presente estudo demonstra a influência da inteligência emocional, que não somente a empresa, mas todos os que dela tem participação (colaboradores e clientes) são beneficiados com sua utilização, pois contribuem positivamente no ambiente profissional, relacionamentos interpessoais e na tomada de decisão.

Palavras-chave: Emoções, Inteligência Emocional, Relação Interpessoal, Líder.

Abstract

The importance of emotions in the workplace is poorly perceived. Dealing intelligently with emotions in company helps the leadership to achieve greater success in interpersonal relationships with your team. It is what we call emotional intelligence, which is the ability of the individual to identify their emotions and those of others, to motivate themselves and their team, facing adversities in a positive way. In view of the above, the present study seeks to ascertain the level of knowledge of the leader regarding emotional intelligence, as well as to verify if there is applicability of emotional intelligence in the management by the leader. And at last, to analyze the employees' perception of the leader's use of emotional intelligence. In order to do so, we used the structured case study research method, which involved 30 employees from the Word Tênis Brasília stores, who answered the questionnaire composed of objective and easy-to-understand questions. Emotional intelligence helps us in all areas of our lives, whether personal or professional. A human being is by nature a social being, it is more than necessary for him to be able to regulate his emotions and consequently to motivate himself when necessary. The present study demonstrates the influence of emotional intelligence, which not only the company, but all its employees (employees and clients) benefit from its use, since they contribute positively to the professional environment, interpersonal relationships and decision making.

Keywords: Emotions, Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, leader.

Contato: jose.adm.unicesp@gmail.com; nazarelisboa82@gmail.com

INTRODUÇÃO

No mundo corporativo características como competência técnica, capacidade de raciocínio e negociação, dentre outras, são muito importantes (CORDEIRO; ROSA, 2015). Atualmente, porém, se o sujeito possuir todas essas competências, mas for muito objetivo, pouco comunicativo e tiver dificuldades de se relacionar com as demais pessoas, terá cada

vez menos espaço e valorização nas empresas (BENDASSOLLI, 2003).

Corroborando com o exposto, Angelis *et al.* (2012) enfatizam que as organizações por muito tempo não deram a devida importância ao papel das emoções no ambiente de trabalho, era considerada disfuncional para o bom andamento das equipes. Porém o homem é um ser emotivo em tudo o que executa. Por meio dessa observação as organizações buscaram maior entendimento no campo

emocional, o que as ajudaria a compreender e lidar melhor com as várias personalidades que encontram nas equipes que lideram (OLIVEIRA, 2012).

Corroborando com o exposto, Ferreira (2007) enfatiza que é notável a diferença nas corporações atuais que buscam profissionais que consigam empregar a razão e a emoção de forma sensata. Características como pró-atividade, adaptabilidade, auto avaliação e empatia, podem conviver em harmonia com características mais tradicionais de trabalho. Essa diferença no novo modelo de gestor ideal é explicada por meio do termo Inteligência emocional, que para Goleman (2001, p. 337) “é a capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos”.

A partir da abordagem de fatores e características necessárias para se conseguir chegar ao domínio da inteligência emocional, pode-se conseguir uma melhora considerável no processo gerencial (COUTO; JUNQUEIRA; PEREIRA, 2011).

Pois de acordo com Almeida *et al.* (2014) no mundo atual não apenas as inovações tecnológicas devem ser aproveitadas para as empresas obterem mais lucratividade e sucesso, mas também deve se buscar ferramentas que ajudem a solucionar os problemas de natureza psicológica, que melhorem as relações interpessoais da equipe.

A inteligência emocional surge como fator chave nesse processo, possibilitando ao gestor um preparo pessoal e profissional para solucionar e lidar com possíveis conflitos que surgirem, além de ser capaz de motivar seus colaboradores a não apenas produzirem mais, mas também a seguirem sua liderança rumo ao sucesso.

Justificativa

Devido a conflitos no ambiente de trabalho cada vez mais recorrentes, as empresas identificaram a necessidade de se contratar gestores que tenham maior domínio emocional e que saibam lidar com as diferentes personalidades de seus subordinados. Diante do exposto o presente estudo justifica-se pela necessidade de se

demonstrar como uma liderança emocionalmente inteligente pode ser um diferencial positivo na empresa.

Moraes (2003, p.104) salienta que o gerenciamento de relacionamentos internos está ligado à soma das capacidades individuais de se relacionar de forma construtiva com os outros componentes da equipe.

Em corroboração Kwasnicka (2014, p.43) “sugere que as necessidades físicas e emocionais das pessoas compõem a base para organização”, daí a importância em se estudar e buscar compreender essa temática, o que aumentará o conhecimento, capacidade de motivação, aprendizagem e estilo de liderança desenvolvido pelo gestor.

Por meio do estudo da inteligência emocional o líder terá condições de avaliar o nível de motivação de seus subordinados, percebendo quais são as forças que influenciam os colaboradores e seus comportamentos (MAXIMINIANO, 2011).

Face ao exposto, tem-se que a problemática objeto desta pesquisa sintetiza-se na questão que se segue: como o domínio da inteligência emocional pelo gestor pode contribuir no processo de liderança das equipes?

Objetivo Geral

Este estudo tem como objetivo geral analisar como o domínio da inteligência emocional pelo gestor pode contribuir no processo de liderança das equipes.

Objetivos Específicos

- 1 - Identificar o perfil dos líderes e liderados;
- 2 - Mapear o nível de conhecimento do líder quanto à inteligência emocional;
- 3 - Verificar se há aplicabilidade da inteligência emocional na gestão por parte do líder.

1 Referencial Teórico

1.1 Conceito de Emoção

Segundo Terra (1999), emoções são reações físicas imediatas coordenadas pelo cérebro que auxiliam na sobrevivência do homem em casos de adversidades. Emoção: e para fora, moção movimento, ação; ou seja, colocar para fora o que se sente em relação a algo ou alguém. Face ao exposto, Vigotski (1997) destaca que “existe um vínculo entre as emoções humanas e as reações animais instintivas, e os sentimentos humanos são de origem biológico-animal”, caracterizando-se assim por uma conduta orgânica que acontece por influência de fatos externos ao indivíduo, onde aspectos físicos e psicológicos do ser saem do seu estado natural (COSTA, 1997).

Araújo e Lopes (2013, p.25) apontam que:

Esta exteriorização da emoção faz com que os sentimentos se tornem reais aos olhos dos outros. O sentir torna-se efetivo com o processo de exteriorização e consequente alheamento.

Diante do exposto, Pinto (2005) afirma que componentes biológicos e psicológicos estão ligados à emoção. Tais componentes salienta Murray (1986), estimulam a percepção, aprendizagem e desempenho do ser, essa junção acaba por mudar o comportamento do indivíduo, tanto físico quanto mentalmente. De acordo com Pires (1997) as emoções são descritas como sintomas que sentimos diante de determinadas situações, nos auxiliando a decidir qual atitude tomar naquele momento.

Neste sentido, Pinto, Pizzato e Da Silva (2016) ressaltam que “emoções positivas e negativas podem ser desencadeadas e envolvidas em uma situação de aprendizagem”, o que Silvestre e Vandenberghe (2013) afirmam gerar respostas já programadas pelo subconsciente. Desencadeando no indivíduo um comportamento focado na sobrevivência, porém, esse comportamento não se separa dos sentimentos e ideias do mesmo (SANTOS, 2007). Face ao exposto, Lemos (1994) salienta que as reações físicas intensas percebidas,

aliadas a interpretação das mesmas, são definidas como experiências emotivas.

Ampliando o conceito, Sá (2005) enfatiza que aprendendo a conhecer nossas emoções, poderemos modifica-las com facilidade, sem guardá-las. Neste sentido Lemos (1994, p. 16) afirma que “quando uma pessoa, apesar de não entender plenamente o que se passa dentro de nós, tenta de maneira sincera e persistente se aproximar para nos compreender”, pode-se conseguir com mais facilidade conduzir outros indivíduos a um objetivo almejado, (SILVA; SILVA, 1995).

Segundo Gondim e Siqueira (2004), essa característica é muito importante em um líder, pois sem ela os liderados podem interpretá-lo insensível, alheio aos problemas dos seus colaboradores. Tal característica ajudará a evitar prejuízos ao bom andamento da instituição.

Corroborando este pensamento, Almeida e Sobral (2005, p. 9) afirmam que, se o líder se expressar mal a mensagem chegará de maneira inadequada aos liderados, porém advertem que:

O controle das emoções e da sua visibilidade é determinante para o êxito do negociador; mas a sua manipulação é um comportamento reprovável no ambiente negocial (ALMEIDA; SOBRAL, 2005, p. 9).

Diante do exposto, é notável a diferença nas corporações atuais que buscam profissionais que consigam empregar a razão e a emoção de forma sensata. Essa diferença no novo modelo de gestor ideal é explicada por meio do termo inteligência emocional, que Goleman (1995, p. 25) define como:

A capacidade de motivar-se e persistir diante de frustrações; controlar impulsos e adiar a satisfação; regular o próprio estado de espírito e impedir que a aflição invada a capacidade de pensar; criar empatia e esperar.

1.2 Inteligência Emocional

A inteligência emocional, de acordo com Salovey e Caruso (2007) é identificada na pessoa que tem maior entendimento sobre suas emoções, conseguindo tomar decisões mais seguras e acertadas sobre sua vida, surge para ajudar os gestores a desenvolver essa característica. Para se entender melhor a inteligência emocional, é necessário expor o que Gardner (1995) afirma, que o ser humano é formado por 8 tipos distintos de inteligência:

Inteligência linguística que consiste em comunicar-se verbalmente pela linguagem, expressar e avaliar o significado das coisas; Lógica matemática que consiste em resolver problemas complexos e de raciocínio lógico; Espacial que caracteriza-se em mentalizar um modelo espacial do mundo e pensar tridimensionalmente; Musical, que é reconhecer sons e ritmos; Naturalista, que consiste em compreender os sistemas, mudanças da natureza e aqueles criados pelos homens; Interpessoal, que é entender e interagir com outras pessoas; Intrapessoal, consiste em conhecer e administrar suas próprias emoções; e a emocional, que é a junção da interpessoal e a intrapessoal (RIES; RODRIGUES, 2004).

Face ao exposto, Weisinger (2001) afirma que inteligência emocional define-se pelo uso racional, inteligente das emoções, utilizando à favoravelmente o indivíduo será capaz de ditar o comportamento e ações dos demais, em busca de resultados satisfatórios.

A inteligência emocional não é uma característica genética, Goleman (1995), mostra que um indivíduo com quociente intelectual alto, não será necessariamente uma pessoa bem sucedida nas organizações. Grandes executivos são contratados por seu intelecto, conhecimento técnico e demais habilidades necessárias para exercer a função, porém acabam sendo demitidos pela falta de inteligência emocional (DUTRA, 2015), por não demonstrarem capacidade de unir as pessoas diante de algumas situações, independente de suas diferenças pessoais, (COUTO; JUNQUEIRA; PEREIRA, 2011). Corroborando com o exposto, Longhi (2016, p. 903) enfatiza que:

Inteligência Emocional é a habilidade de gerir eficazmente o seu próprio ser e também aos seus relacionamentos, [...] podendo assim ser usada para ajudar aos outros de forma a desenvolver a equipe.

Neste contexto, Amazonas (2011) enfatiza que o sucesso nas organizações não se limita apenas a competência profissional, mas também com a forma que empregamos nossa inteligência emocional nas relações interpessoais. Corroborando com o exposto, Santos (2011) afirma que sabendo identificar as emoções, mesmo sendo negativas, o mesmo terá condição de determinar em que medida o sentimento é saliente. Neste sentido, Carvalho *et al* (2010) caracterizam como ideal que o líder possua a inteligência intelectual e emocional, e que utilize ambas em conjunto, assim alcançará melhores resultados em sua gestão, Cury (2015) enfatiza que desta forma levará o espectador a desempenhar suas atribuições pessoais e profissionais com eficiência.

Neste sentido é notável a necessidade de se ter gestores que possuam Inteligência Emocional desenvolvida, pois, segundo Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004) pessoas com essa característica são aptas a reconhecer não apenas o seu estado emocional, mas também o de outras pessoas. Logo, ao se identificar a dificuldade de equilíbrio emocional da equipe, pode-se antecipar a precaução a possíveis problemas de diminuição da produtividade (WACHOWICZ, 2012).

Evidenciou-se que conflitos interpessoais são muito frequentes em ambientes de trabalho (HUTZ; WOYCIEKOSKI, 2009). Desta forma, Rohlander (2013, p. 56) enfatiza que:

Quando entender os outros rapidamente e for capaz de falar a língua deles, você será capaz de ajudá-los a conseguir o que querem e precisam.

O gestor que detiver essa capacidade conseguirá desenvolver a liderança de sua equipe por meio da admiração de seus colaboradores, que se espelharão no seu exemplo e o seguirão. De acordo com Charan

(2008, p. 49), a liderança se baseia na “capacidade de mobilizar os outros a concretizar uma visão, meta ou tarefa”, o papel do líder é inspirar seus liderados a realizarem aquilo que é proposto.

1.3 Compreendendo Liderança

Segundo Vergara (2003), liderança é a capacidade de exercer influência sobre indivíduos e grupos, para Robbins (1999), liderança é a capacidade de influenciar um grupo em direção a realização de metas.

Face ao exposto, Chiavenato (2005) define a liderança como a Influência interpessoal que o indivíduo exerce sobre os demais componentes de um grupo, transformando ou provocando o comportamento do outro intencionalmente. Por meio do seu modo de agir e se comunicar, faz com que os indivíduos sigam seus objetivos e o busquem como se fossem seus.

Sendo assim, para Lourenço (2000), o papel de um líder se faz extremamente necessário, criando uma atmosfera favorável à integração e a relação da equipe de trabalho. Independente do conceito atribuído, o resultado que se espera da liderança, vem de acordo com o impacto exercido sobre os liderados, afirmam Botelho e Krom (2011). Porém, Antonholi e Romero (2013) salientam que os grandes líderes agem por meio das emoções, nos quais o humor dos mesmos influencia diretamente seus liderados, de forma positiva ou negativa.

Bergamini (1994) aponta dois aspectos comumente utilizados para liderança: em primeiro lugar, o processo de liderança é grupal, necessita de mais de um indivíduo para ser exercido. Em segundo lugar é um processo que acontece por meio da influência dos líderes para com os demais.

Diante do exposto, Sousa e Santos (2010) apresentam algumas características fundamentais para um líder: comunicação eficiente, interação interpessoal, compreender emocionalmente, ser persuasivo, entre outros, com essas características poderá administrar conflitos e transformá-los em oportunidades.

No entanto, Francisco (2007) afirma que se em determinada organização os conflitos

são constantes, se deduz que ali não há uma liderança eficaz.

Neste contexto, Goleman (2002) afirma que os melhores líderes são considerados aqueles que sabem lidar com as emoções, apresentando resultados, retendo talentos na organização, trabalham com motivação e comprometimento. Corroborando com o pensamento, Wechsler (2014) salienta que entender e influenciar são significados de liderar, isto é, estar atento aos fatos que os outros não compartilham, ou não tem, o mesmo pensamento pelo menos similar aos adotados pelo líder. O autor ainda defende que:

Líderes necessitam entender os seus estilos preferenciais de pensar e criar, porque não só podem focar melhor nos seus pontos fortes como também procurar maneiras para complementar suas deficiências (WECHSLER, 2014, p.11).

Ademais, Steinmann e Caldeira (2003) afirmam que os líderes que compreende seu estilo e motivação, tende a conseguirem alcançar melhores resultados junto aos seus liderados. Face ao exposto, Robbins (1999) destaca que aplicando filosofias de trabalho voltadas para o seu estilo de liderança, o líder alcança maior êxito em desenvolver suas capacidades e poder de motivação na organização.

Diante do exposto, Guimarães (2002) reforça que se tornou extremamente necessário para as organizações a figura do líder com perfil positivo, motivador, que busca estimular o desenvolvimento dos seus liderados. Uma forte estratégia utilizada para se trabalhar em equipe é a realização de avaliações das situações vivenciadas na organização, utilizando seus resultados para se planejar as mudanças necessárias para proporcionar um horizonte favorável e de prosperidade a empresa (ROWE, 2002).

1.4 Equipes de Trabalho

Segundo Robbins (1997), uma equipe se caracteriza por dois ou mais indivíduos, interdependentes e interativos, que unem seus esforços em prol de um objetivo ou meta

comum. São pessoas que trabalham juntas, com semelhantes elementos de identidade e natureza simbólica, que as interliga, estando próximas ou não fisicamente umas das outras (VERGARA, 2003).

Corroborando este pensamento Clutterbuck (2007, p. 44) afirma que “uma equipe é bem mais fácil de ser descrita que ser conceituada, pois é diferente de grupo e ao mesmo tempo é mais que um grupo”. Neste contexto, Katzenbach (2002) conceitua que equipe é um determinado número de pessoas com habilidades complementares que se comprometem com um propósito comum e com abordagens e metas de um dado desempenho, pelo qual se consideram mutuamente responsáveis.

Chiavenato (2002) compara uma equipe a uma orquestra sinfônica afinada, onde o talento individual é somado aos dos outros integrantes para que se apresente um concerto excepcional, corroborando com o exposto, Karplan e Norton (2004) afirmam que as equipes compartilham suas novas ideias e soluções para aprimoramento dos processos.

Neste sentido, Quick (1997) destaca que uma equipe é formada por um pequeno número de pessoas com capacidades, habilidades e personalidades diferentes, que se unem na realização das metas que o grupo estabelece, o que as possibilitará atingir seus objetivos pessoais também.

Face ao exposto, Reis *et al* (2005) enfatizam que os membros de uma equipe devem executar as tarefas de forma individual, de acordo com suas habilidades e competências, porém devem ter em mente que os resultados alcançados serão de forma organizacional e que a avaliação do trabalho em geral será realizada conforme o desempenho de todos. Diante do exposto a gestão das pessoas deve ser realizada na forma de liderança, passando de uma relação individual para coletiva, implementando mudanças na natureza da organização e visando assim incorporar aos membros a filosofia do trabalho em equipe (DAVEL; VERGARA, 2001).

As equipes funcionam de diferentes maneiras, sendo determinadas de acordo com o tipo de trabalho a ser executado, o que definirá quais as habilidades e conhecimentos

essências para sua realização, além de possibilitar a identificação de quando a gestão deve ser mais flexível ou não (PIANCASTELLI; FARIA; SILVEIRA, 2000).

Segundo Passos (1999), pode se criar um ambiente favorável ao desenvolvimento com trabalhadores mais motivados, buscando efetuar as ações de forma cada vez mais aperfeiçoada, utilizando práticas mais atualizadas de gestão, e percebendo que o seu maior ativo e passivo estão nas pessoas, pois são sua maior fonte de conhecimento e potencial competitivo. Todavia, Macedo *et al.* (2012) enfatizam que o ambiente corporativo é cheio de empecilhos e contratempos. Para que a equipe tenha êxito em suas tarefas irá depender da competência, prontidão dos membros, da forma que utilizarão os recursos disponíveis, e da motivação que os levará a resolução dos problemas.

Corroborando este pensamento, Volpato e Cimbalista (2002, p. 8) afirmam que:

[...] o trabalho em equipe é determinado pelo grau de comprometimento e satisfação do indivíduo, a importância básica das equipes esta na forma em que executam o trabalho.

Sob esta ótica, Davel e Machado (2001) enfatizam que os líderes são considerados peças chaves na missão de guiar os membros de uma equipe de trabalho, onde na estrutura da empresa suas diretrizes internas são pautadas pelas mudanças no ambiente externo. Corroborando este pensamento, Hugo (2007) afirma que, quando um membro da equipe manifesta de forma exemplar suas competências, pode inferir mudanças nas organizações, gerando assim resultados em diversos níveis organizacionais.

2 Metodologia Científica

Na presente pesquisa foi utilizada a abordagem qualitativa, que segundo Minayo (1993) trabalha com valores, crenças, representações, hábitos, atitudes e opiniões, adequando-se profundamente a fenômenos, fatos e processos particulares vivenciados. Silva e Menezes (2001, p. 20) ratificam que:

[...] a pesquisa qualitativa considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.

Já Flick (2009 p. 8) define que:

Esse tipo de pesquisa visa a abordar o mundo “lá fora” (e não em contextos especializados de pesquisa, como os laboratórios) e entender, descrever e, às vezes, explicar os fenômenos sociais “de dentro” de diversas maneiras diferentes:

Diante do exposto, entende-se que a presente pesquisa é qualitativa, pois busca explicar como a utilização da Inteligência Emocional pelo líder pode contribuir para o sucesso de equipes de trabalho.

A concepção filosófica busca compreender as relações com base em uma prática científica, assim explicando os acontecimentos, aliado ao raciocínio, demonstrando uma realidade por eles desconhecida (LAKATOS; MARCONI, 1996), corroborando com exposto, Andrade (2010) afirma que assim possibilitará aplicar práticas e objetivar a busca de soluções concretas. Portanto, considerando para este estudo a concepção construtivista social, “[...] que os participantes possam construir o significado de uma situação caracteristicamente baseada em discussões ou interações com outras pessoas” (CRESWELL, 2010, p. 31).

Levando em consideração o desenvolvimento sobre a temática abordada, segundo Dalberio e Dalberio (2010, p. 166) esta pesquisa tem caráter descritivo, pois se destaca características de determinado grupo. “[...] são mais solicitadas por organizações, tais como instituições educacionais, empresas comerciais e partidos políticos”, ainda, de acordo com Andrade (2010), os fatos são observados, estudados, qualificados e interpretados, sem interferência do pesquisador.

O raciocínio utilizado no presente trabalho é o indutivo, que segundo Cartoni (2009) é a retirada discursiva do conhecimento, por serem afirmações bem fundamentadas, podem ser estendidas as demais pessoas. Corroborando com exposto, Cervo, Berviam e da Silva (2006 p. 44) enfatizam que “na indução, a conclusão está para as premissas como o todo está para as partes. De verdades particulares concluimos verdades gerais”. Ademais, Lakatos e Marconi (2010), partindo de dados particulares, examinados suficientemente, infere-se uma ideia para o geral.

Este estudo tem por característica o tipo de pesquisa denominada descritiva que na concepção de Cervo, Bervian e da Silva (2006), é a abordagem de dados e problemas que merecem ser estudados, mas cujo registro não consta de documentos. Ademais, conforme Dalberio e Dalberio (2010 p. 169) [...] “caracteriza pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer.”

Sendo utilizado o método de pesquisa estruturado do estudo de caso, que para Goldenberg, (1999, p.106) é a “construção de conhecimento original de acordo com certas exigências científicas”. Gil (1999) acrescenta que o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e constante de um ou mais objetos, possibilitando o conhecimento mais profundo e amplo do mesmo. Trata-se de um método de pesquisa que busca estudar o indivíduo que se analisa intensamente (MARTINS e LINTZ, 2000).

Corroborando o método e técnica, esta pesquisa utiliza-se do ambiente natural. Segundo Creswell (2010, p. 208)

“[...] informações coletadas por meio da conversa direta com as pessoas e da observação de como elas se comportam e agem dentro de seu contexto é uma característica importante [...]”.

Soma-se ao conceito de Creswell a concepção de Flick (2009 p.18) “[...] medida que coleta seus dados, por meio de entrevistas, notas de campo, aquisição de

documentos e assim por diante, é possível iniciar sua análise”.

No que se refere ao procedimento de coletas de dados, foi realizado por meio da aplicação de questionário, que é uma técnica de investigação, composta por um conjunto grande ou pequeno de questões apresentadas por escrito, com objetivo de fornecer ao pesquisador determinado conhecimento (CARVALHO, 2008).

Foi aplicado neste estudo como instrumento de coleta de dados roteiro de entrevista estruturado, no qual vinculada ao objetivo, as perguntas são direcionadas ao entrevistado com um foco específico, buscando obter resposta apenas aos questionamentos elencados (DALBERIO; DALBERIO, 2010). Corroborando com exposto Cervo, Bervian e Da Silva (2006, p.51) “[...] é uma conversa orientada para um objetivo definido: recolher, por meio do interrogatório do informante, dados para a pesquisa”.

Técnica de análise de dados é o cerne do estudo qualitativo, cujo objetivo é compreender um fenômeno em seu sentido mais intenso. Para este estudo utiliza-se a codificação, segundo Barros e Lehfeld (2000, p.92) “[...] processo utilizado para a colocação de cada informação em categorias [...]”. Corroborando com exposto Appolinário (2009), podendo assim analisar e classificar as informações de acordo com seu resultado.

No que tange ao horizonte temporal, para esta pesquisa aplicou-se o horizonte transversal, os dados foram coletados em um curto período de dias e apenas uma vez (PAYNE; PAYNE, 2004).

3 Pré-Teste

A inteligência emocional surge como fator chave no processo de liderança, possibilitando ao gestor um preparo pessoal e profissional para solucionar e lidar com possíveis conflitos que surgirem, além de ser capaz de motivar seus colaboradores a não apenas produzirem mais, mas também a seguirem sua liderança rumo ao sucesso.

O pré-teste foi realizado no dia 17 de outubro de 2017, no qual para seleção da

amostra utilizou-se o método não probabilístico de conveniência, em que o pesquisador retira da amostra de uma parte que seja prontamente acessível (COSTA NETO, 1977), escolhendo o elemento que lhe convém (LEVIN, 1987; MATTAR, 1996), no qual foi aplicado um questionário, subdividido em três blocos de questões, sendo bloco “A” composto por seis questões objetivas e uma questão aberta que foi subsidiado a partir do trabalho de (Souza, 2016), bloco “B” composto por onze questões objetivas e duas questões abertas aplicadas somente aos líderes, e por fim o bloco “C”, composto por doze questões objetivas aplicadas somente aos colaboradores. A amostra foi composta de doze indivíduos acima de 18 anos, destes dois representando a categoria de líderes e dez de liderados; do total da amostra, composta pelo proprietário, um gerente e dez indivíduos são colaboradores do restaurante do Rubinho. A aplicação do questionário foi presencial, por um único avaliador, a fim de evitar a ocorrência de erro de medida interavaliador, com o intuito de:

- Identificar o perfil dos líderes e liderados;
- Mapear o nível de conhecimento do líder quanto à inteligência emocional;
- Verificar se ha aplicabilidade da inteligência emocional na gestão por parte do líder.

A duração da coleta de dados foi de cerca de trinta minutos. As questões foram apresentadas, obedecendo a sequência predeterminada. Os dados foram coletados, com observação livre, sem pausas, sem auxílio e nem consulta a fontes externas.

Após a aplicação do primeiro pré-teste, percebeu-se a necessidade de alteração referente a desmembramento da questão onze no questionário dos líderes.

Feita adequação na questão supracitada, foi aplicada no Instrumento Final

de Coleta de Dados com o seguinte descritivo “Você trabalha bem em equipe?”.

Para o tratamento dos dados deste pré-teste, utilizou-se a técnica de codificação segundo Barros e Lehfeld (2000, p.92) “[...] processo utilizado para a colocação de cada informação em categorias [...]”.

4 Variáveis Estudadas

Para melhor organização da pesquisa, as variáveis foram divididas de acordo com os Blocos constantes no instrumento de coleta de dados final, conforme Quadros Bloco A, Bloco B e Bloco C abaixo. A variável 1 tem a função de apenas identificar o instrumento de coleta de dados.

Bloco A - Dados sociodemográficos

Variável 01 Idade - descrição numérica da idade do participante no dia da coleta do dado.

Variável 02 Estado conjugal - id (continua...) , estado conjugal, com a seleção das opções: nunca foi casado (a), separado (a), casado atualmente (a), divorciado (a), vive com companheiro atualmente (a) e viúvo (a).

Variável 03 Grau de escolaridade, com a seleção das opções: analfabeto (a), 1^a a 3^a série do ensino fundamental, 4^a a 7^a série do ensino fundamental, ensino fundamental completo, 1^a ou 2^a série do ensino médio, ensino médio completo, superior incompleto e superior completo.

Variável 04 Identificação de cor/raça, com a seleção das opções: branca, preta, indígena, amarela, parda, não sei responder e outra.

Variável 05 Identificação se o participante trabalha no momento da coleta de dados, com a seleção das opções: servidor (a) público (a), empregado (a) com carteira de trabalho, empregado (a) sem carteira de

trabalho, trabalha por conta própria e não tem empregados, empregador (a) e não trabalha atualmente.

Variável 06

Identificação da classe sócio econômica, com a seleção das opções e sua respectiva quantidade:

Televisão

() Não tem () 1 () 2 () 3 () 4
() ou +

Rádio

() Não tem () 1 () 2 () 3 () 4
() ou +

Banheiro

() Não tem () 1 () 2 () 3 () 4
() ou +

Automóvel

() Não tem () 1 () 2 () 3 () 4
() ou +

Empregada mensalista

() Não tem () 1 () 2 () 3 () 4 () ou +

Máquina de lavar

() Não tem () 1 () 2 () 3 () 4
() ou +

Videocassete ou DVD

() Não tem () 1 () 2 () 3 () 4
() ou +

Geladeira

() Não tem () 1 () 2 () 3 () 4
() ou +

Freezer (aparelho independente ou parte da geladeira duplex)

() Não tem () 1 () 2 () 3 () 4
() ou +

Variável 07 Identificação região administrativa que reside atualmente o entrevistado.

Sempre, quase sempre, às vezes, raramente e jamais.

Bloco B – Mapear o nível de conhecimento do líder quanto a inteligência emocional.

Variável 08 Como líder você consegue identificar com facilidade os sentimentos das pessoas? Sempre, quase sempre, às vezes, raramente e jamais.

Variável 14 Você aceita sugestões dos colaboradores para resolução de problemas do dia a dia no ambiente de trabalho? Sempre, quase sempre, às vezes, raramente e jamais.

Variável 09 Como você se sente quando uma pessoa te aborda com base na percepção que ela teve sobre o seus sentimentos? (Marcar uma opção), bem, me retraio, indiferente, curioso, não me lembro e não respondeu.

Variável 15 Diante de atrasos constantes e ou erros cometidos por algum colaborador, você busca saber o motivo, antes de tomar alguma medida mais dura? Sempre, quase sempre, às vezes, raramente e jamais.

Variável 10 Quando esta trabalhando em equipe, acredita que as reações do grupo podem influenciar em uma tomada de decisão? discordo totalmente, discordo, não concordo nem discordo, de acordo e totalmente de acordo.

Variável 16 Você consegue se adaptar facilmente a realidades em mudança? Sempre, quase sempre, às vezes, raramente e jamais.

Variável 11 As ações dos membros de uma equipe de trabalho podem revelar quais emoções estão influenciando o grupo? discordo totalmente, discordo, não concordo nem discordo, de acordo e totalmente de acordo.

Variável 17 Você mantém foco em seus objetivos principais e conhece os passos necessários para chegar lá? Sempre, quase sempre, às vezes, raramente e jamais.

Variável 12 Como você agiria mediante as emoções identificadas no grupo? Separa os membros e trabalhar as emoções de forma individual, trabalha todo grupo buscando levar o grupo aos objetivos da empresa, não toma nenhuma atitude deixa o grupo seguir conforme esta e outra resposta.

Variável 18 Você trabalha bem em equipe? Sempre, quase sempre, às vezes, raramente e jamais.

Variável 13 Você costuma ouvir a opinião dos colaboradores quanto a mudanças feitas no trabalho?

Variável 19 Você está consciente de suas limitações, bem como de suas forças pessoais, como um líder? Sempre, quase sempre, às vezes, raramente e jamais.

Variável 20 Você consegue lidar bem com suas emoções negativas? Sempre, quase sempre, às vezes, raramente e jamais.

(continua...)

Bloco C – Verificar se há aplicabilidade da inteligência emocional na gestão por parte do líder.

Variável 21 Seu líder consegue identificar com facilidade os sentimentos das pessoas? Sim ou Não.

Variável 22 Seu líder costuma ouvir a opinião dos colaboradores quanto a mudanças feitas no trabalho? Sempre, quase sempre, às vezes, raramente e jamais.

Variável 23 O líder aceita sugestões dos colaboradores para resolução de problemas do dia a dia no ambiente de trabalho? Sempre, quase sempre, às vezes, raramente e jamais.

Variável 24 Diante de atrasos constantes e ou erros cometidos por algum colaborador, o líder busca saber o motivo, antes de tomar alguma medida mais dura? Sempre, quase sempre, às vezes, raramente e jamais.

Variável 25 Seu líder se coloca no lugar do outro, sendo compreensivo em relação a momentos difíceis dos colaboradores? Sempre, quase sempre, às vezes, raramente e jamais.

Variável 26 Você percebe diferença na forma de tratamento aplicada pelo líder entre os membros da equipe? Sempre, quase sempre, às vezes, raramente e jamais.

Variável 27 Na sua percepção o líder de equipe consegue gerenciar os conflitos de forma positiva? Sempre, quase sempre, às vezes, raramente e jamais.

Variável 28 Durante o tempo que esta trabalhando nesta instituição, você sentiu discriminado (tratado pior do que seus pares) por alguma pessoa, por alguma das seguintes razões? (todas as questões devem ser marcadas) Por causa de sua cor ou raça, por ser homem ou mulher, resultado apresentado pela equipe, reações emocionais apresentadas durante execução das suas atividades na instituição, problemas familiares, por não atingir metas estipuladas, por caso de doença ou incapacidade, por sua idade, por sua aparência física (continua...)

Variável 29 O gestor diante de situações de conflito interno ouve todos os envolvidos antes de tomar alguma medida? Sempre, quase sempre, às vezes, raramente e jamais.

Variável 30 O gestor demonstra conhecimento quanto às várias personalidades de seus colaboradores? Sempre, quase sempre, às vezes, raramente e jamais.

Variável 31 O gestor age de maneira igualitária, tratando todos os colaboradores do mesmo modo, não havendo nenhuma distinção, nem

negativa nem positiva?
Sempre, quase sempre, às
vezes, raramente e jamais.

Variável 32 O gestor utiliza ferramentas de maneira positiva para motivar sua equipe a dar melhores resultados?
Sempre, quase sempre, às
vezes, raramente e jamais.

Fonte: autores

5 Relação Entre os Objetivos e o Número da Questão no Instrumento de Coleta de Dados

A Tabela 1 fundamenta as perguntas do roteiro de entrevista, constante no Apêndice A, relacionando-as com os objetivos a serem atingidos pela pesquisa (SOUZA, 2016).

Tabela 1 – Relação entre os objetivos e o número da questão no instrumento de coleta de dados

Objetivos específicos	Número da questão no instrumento de coleta de dados
01 – Identificar o perfil dos líderes e liderados.	1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7 (Bloco A)
02 – Mapear o nível de conhecimento do líder quanto à inteligência emocional.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13 (Bloco B)
03 – Verificar se ha aplicabilidade da inteligência emocional na gestão por parte do líder.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 e 12 (Bloco C)

Fonte: autores

6 Aspectos Éticos

Tendo em vista a conveniência de se examinar os aspectos éticos de pesquisas envolvendo seres humanos, submeteu-se o protocolo de entrada da pesquisa à Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP e este encontra-se em processo de validação documental.

7 Coleta e Análise dos Dados

A coleta de dados foi realizada nos dias 08 e 09/10/2017, no qual para seleção da amostra utilizou-se o método não probabilístico de conveniência, em que o pesquisador retira da amostra de uma parte que seja prontamente acessível (COSTA NETO, 1977), escolhendo o elemento que lhe convém (LEVIN, 1987; MATTAR, 1996), no qual foi aplicado um questionário, subdividido em três blocos de questões, sendo bloco “A” composto por seis questões objetivas e uma questão aberta que foi subsidiado a partir do trabalho de (Souza, 2016), bloco “B” composto por onze questões objetivas e duas questões abertas aplicadas somente aos líderes, e por fim o bloco “C”, composto por doze questões objetivas aplicadas somente aos colaboradores. A amostra foi composta de trinta indivíduos acima de 18 anos, destes, vinte e seis são colaboradores, e quatro são líderes. A aplicação do questionário foi presencial, por um único avaliador, a fim de evitar a ocorrência de erro de medida interavaliador, com o intuito de:

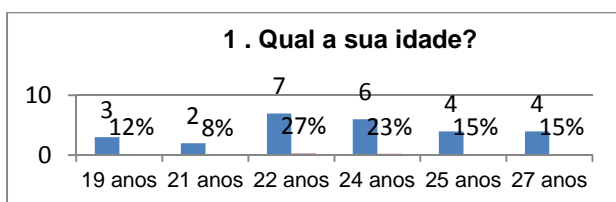
- Identificar o perfil dos líderes e liderados;
- Mapear o nível de conhecimento do líder quanto à inteligência emocional;
- Verificar se ha aplicabilidade da inteligência emocional na gestão por parte do líder.

A duração da coleta de dados foi de cerca de quarenta minutos. As questões foram apresentadas, obedecendo à sequência predeterminada. Os dados foram coletados, com observação livre, sem pausas, sem auxílio e nem consulta a fontes externas.

A aplicação do questionário final para o presente estudo de caso foi realizado em duas lojas da rede Word Tênis Brasília, ressaltamos que antes da aplicação do mesmo o pesquisador apresentou a cada participante o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e em seguida os objetivos da presente pesquisa.

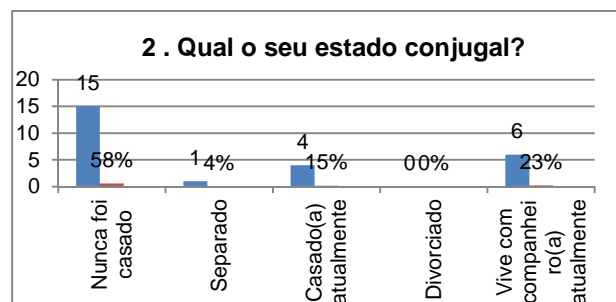
7.1 Bloco A do questionário dos colaboradores

No bloco A do questionário, dos colaboradores observou-se que a partir dos dados coletados, quanto a faixa etária, 12% dos entrevistados possui dezanove anos, 8% possui vinte e um anos, 27% possui vinte e dois anos, 23% possuem vinte e quatro anos, 15% possuem vinte e cinco anos e 15% possuem vinte e sete anos de idade.



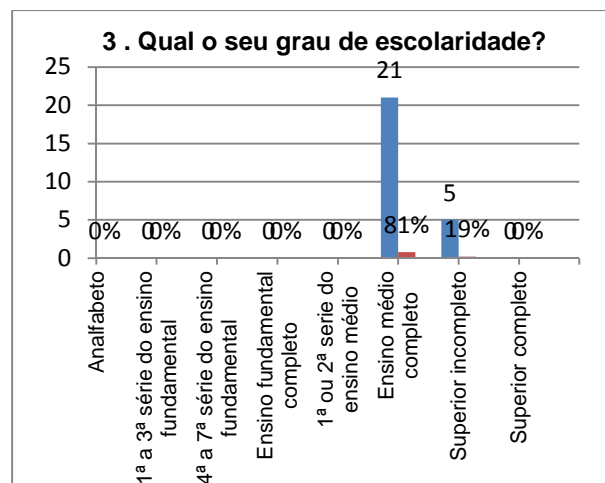
Fonte: autores

Quanto ao estado civil, 58% dos entrevistados declararam nunca terem se casado, 4% estão separados, 15% declararam estarem casados, e outros 23% declararam viver atualmente com companheiro (a).



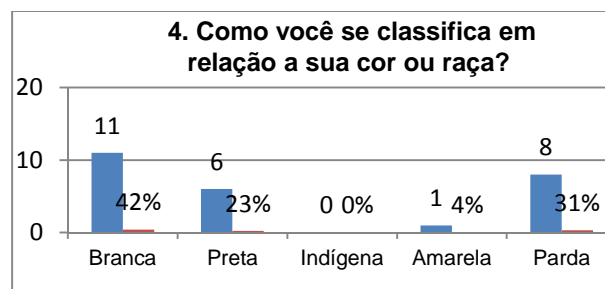
Fonte: autores

Quanto ao grau de escolaridade dos entrevistados, 81% possuem o ensino médio completo e apenas 19% possuem o ensino superior incompleto.



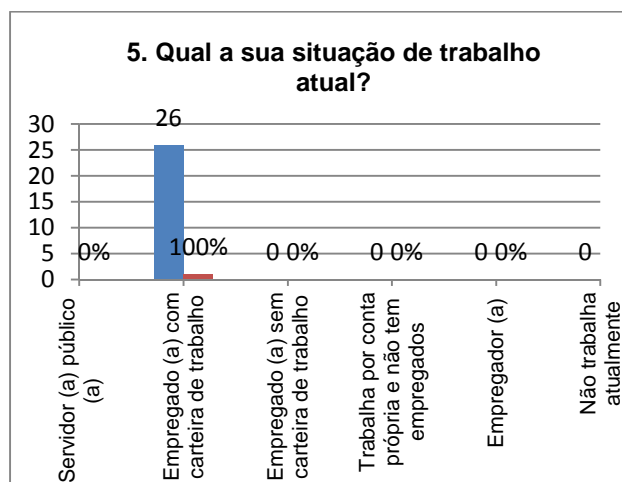
Fonte: autores

Se tratando da cor, 42% declararam serem brancos, 23% declararam serem de cor preta, 4% declararam ser amarela e 31% pardos.



Fonte: autores

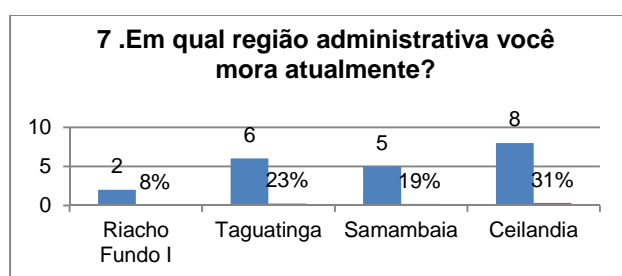
Quanto a situação profissional, 100% dos entrevistados estão empregados com registro na Carteira de Trabalho e Previdência Social.



Fonte: autores

Se tratando do nível socioeconômico, observa-se que, 71,42% pertencem a classe B, ao passo que 28,57%, à classe C.

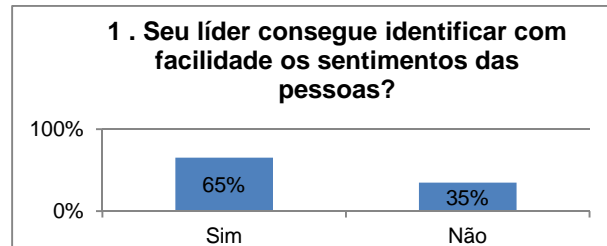
Quanto a região administrativa do Distrito Federal em que os entrevistados residem, apurou-se que 8% moram no Riacho Fundo I, 23% em Taguatinga, 19% em Samambaia, 31% em Ceilândia, 12% em Águas Claras, 4% em Vicente Pires e 4% no Guará.



Fonte: autores

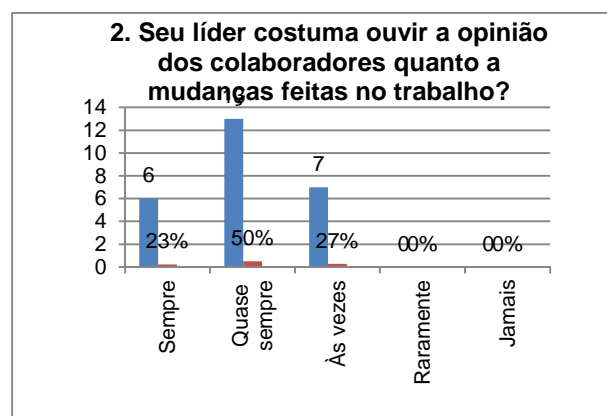
7.2 Bloco C do questionário aplicado aos colaboradores tem-se que:

Quando perguntados se o líder identifica com facilidade os sentimentos das pessoas, 65% da amostra afirmam que sim e 35% que não.



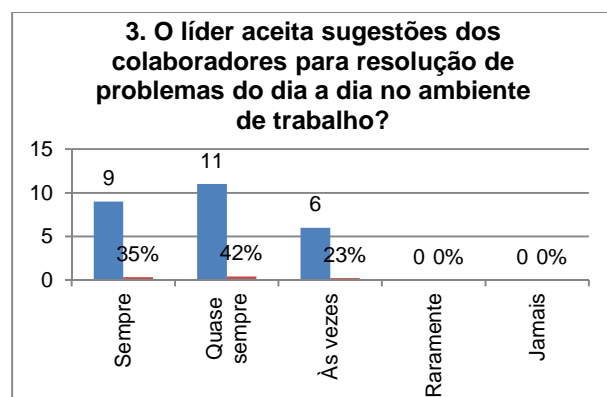
Fonte: autores

Perguntados se o líder costuma ouvir a opinião dos colaboradores quanto às mudanças feitas no trabalho, 23% responderam que o mesmo sempre ouve a opinião dos colaboradores, 50% responderam que quase sempre e 27% disseram que às vezes.



Fonte: autores

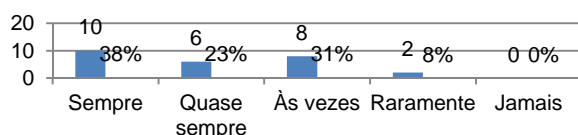
Quanto ao líder aceitar sugestões dos colaboradores para resolução de problemas do dia a dia no ambiente de trabalho, 35% responderam que isso sempre acontece, 42% disseram que quase sempre, e 23% responderam que às vezes.



Fonte: autores

Perguntados se diante de atrasos constantes e ou erros cometidos por algum colaborador, o líder busca saber o motivo, antes de tomar alguma medida mais dura, 38% da amostra respondeu que sempre, 23% respondeu que quase sempre, 31% as vezes e 8% respondeu que raramente.

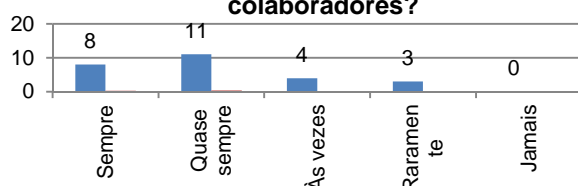
4. Diante de atrasos constantes e ou erros cometidos por algum colaborador, o líder busca saber o motivo, antes de tomar alguma medida mais dura?



Fonte: autores

Para 31% dos entrevistados, o líder se colocar no lugar do outro, sendo compreensivo em relação a momentos difíceis dos colaboradores, para 42% quase sempre, 15% as vezes e para 12% isso raramente acontece.

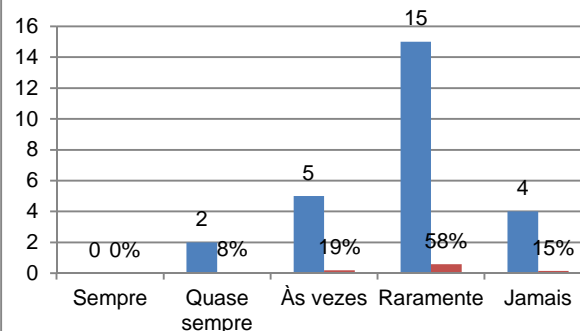
5. Seu líder se coloca no lugar do outro, sendo compreensivo em relação a momentos difíceis dos colaboradores?



Fonte: autores

Para 8% dos entrevistados quase sempre há diferença na forma de tratamento aplicada pelo líder entre os membros da equipe, para 19% as vezes, para 58% raramente e para 15% isso jamais acontece.

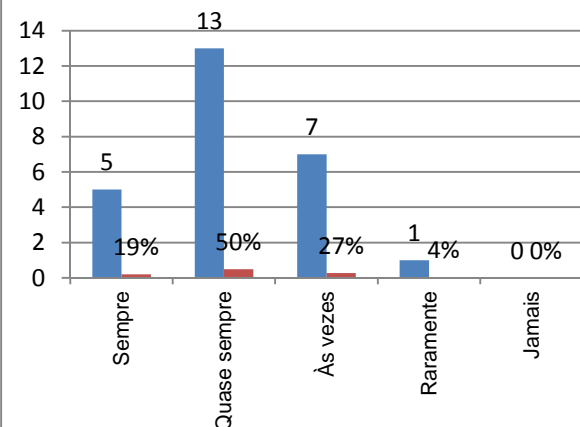
6. Você percebe diferença na forma de tratamento aplicada pelo líder entre os membros da equipe?



Fonte: autores

De acordo com 19% dos entrevistados, o líder de equipe sempre consegue gerenciar os conflitos de forma positiva, 50% dos entrevistados acreditam que quase sempre, 27% que as vezes e 4% responderam que raramente.

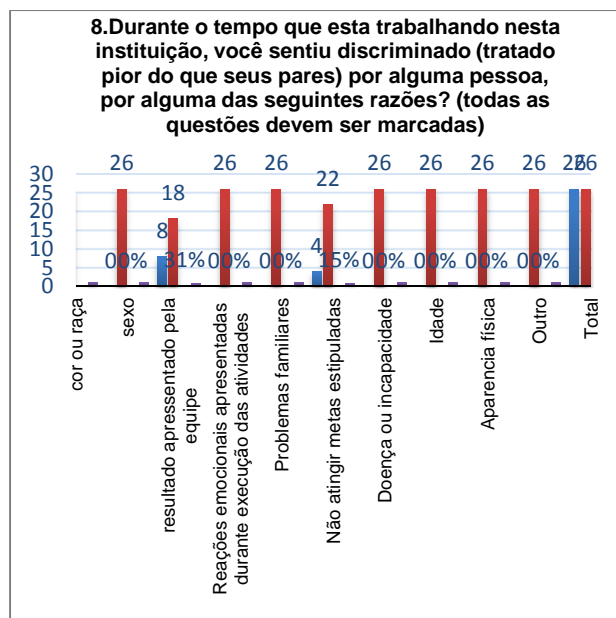
7. Na sua percepção o líder de equipe consegue gerenciar os conflitos de forma positiva?



Fonte: autores

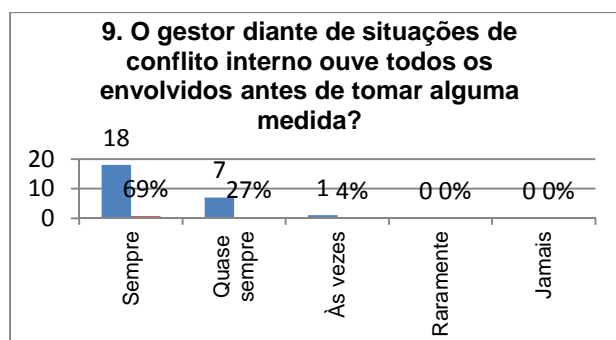
Quanto a ser tratado com discriminação, 31% se sentiram discriminados por não apresentar resultados esperados pela equipe de trabalho, 69% responderam que nunca se sentiram discriminados. Ao passo que 15% se sentiram discriminados por não atingirem metas estipuladas pela empresa, porém 85% responderam não terem sofrido discriminação por esse motivo. Salientamos que no geral, 46% dos entrevistados responderam que

sofreram discriminação, e 54% dos entrevistados declararam nunca terem se sentido discriminado por qualquer motivo que seja na empresa Word Tênis.



Fonte: autores

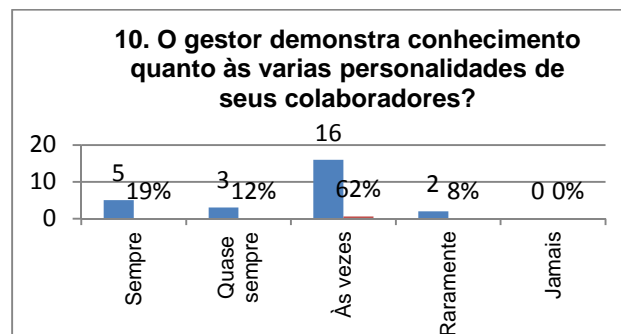
Quanto a situações de conflito interno, 69% dos entrevistados responderam que o gestor sempre ouve todos os envolvidos antes de tomar alguma medida, 27% responderam que quase sempre, e 4% responderam que as vezes.



Fonte: autores

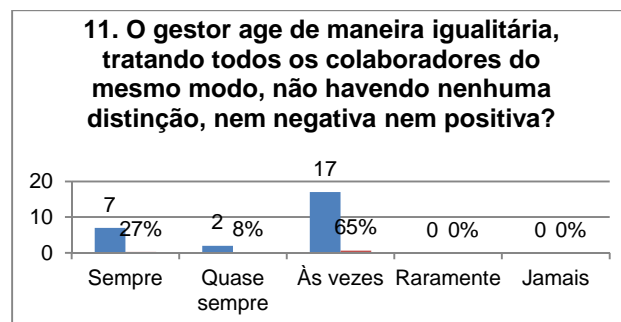
De acordo com 19% dos entrevistados, o gestor sempre demonstra conhecimento quanto às varias personalidades de seus colaboradores, para 12% isso ocorre quase

sempre, 62% responderam que as vezes isso ocorre e 8% raramente.



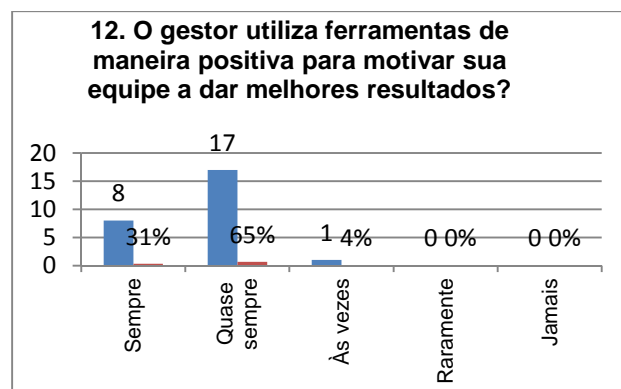
Fonte: autores

Quando perguntados se o gestor age de maneira igualitária com todos, 27% dos entrevistados responderam que sempre tratam todos os colaboradores do mesmo modo, não havendo nenhuma distinção, nem negativa nem positiva, 8% dos entrevistados responderam que quase sempre isso ocorre e 65% responderam que as vezes.



Fonte: autores

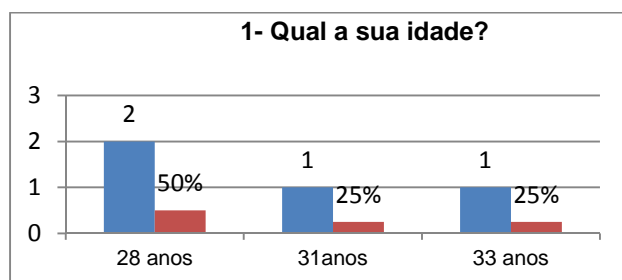
Quanto a utilização pelo gestor de ferramentas de maneira positiva para motivar a equipe a dar melhores resultados, 31% dos entrevistados responderam que sempre ocorre, 65% responderam que quase sempre e 4% as vezes.



Fonte: autores

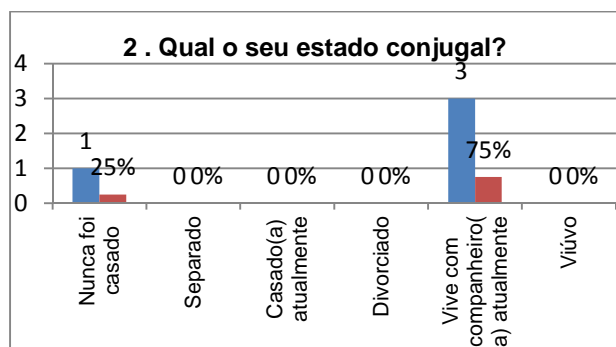
7.3 - Bloco A do questionário dos Líderes observou-se que:

Quanto a faixa etária, 50% dos entrevistados possui vinte e oito anos, 25% possui trinta e um anos e 25% possui trinta e três anos.



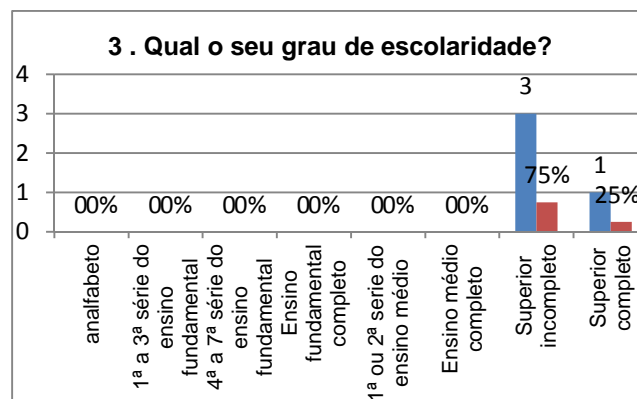
Fonte: autores

Quanto ao estado civil, 25% dos entrevistados declararam nunca terem se casado e 75% declararam viver atualmente com companheiro (a).



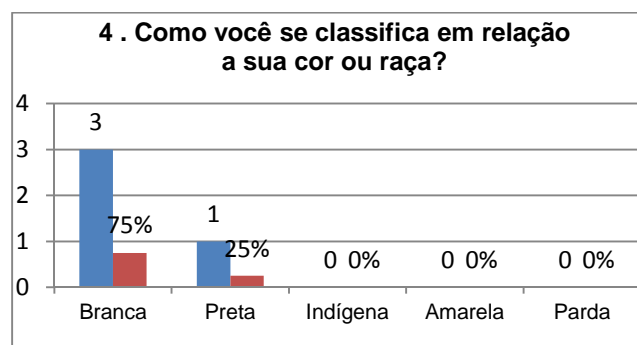
Fonte: autores

Quanto ao grau de escolaridade dos entrevistados 75% possuem o ensino superior incompleto e apenas 25% possuem o ensino superior completo.



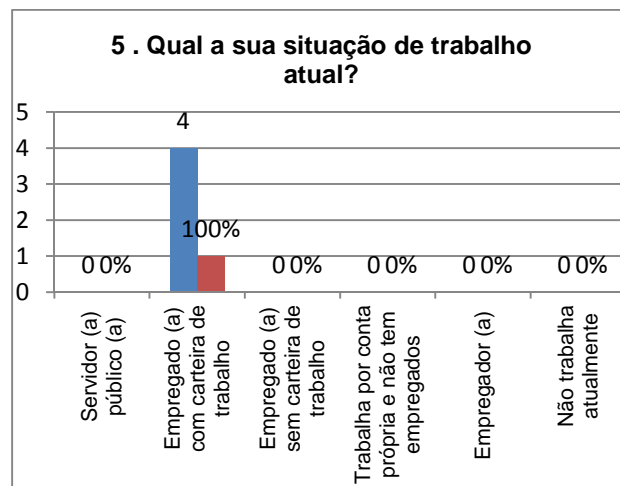
Fonte: autores

Se tratando da cor ou raça, 75% declararam serem brancos e 25% declararam serem de cor preta.



Fonte: autores

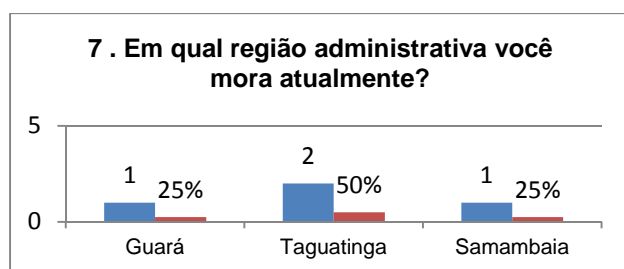
Quanto a situação profissional, 100% dos entrevistados estão empregados com registro na Carteira de Trabalho e Previdência Social.



Fonte: autores

Se tratando do nível socioeconômico, observa-se que, 100% pertencem à classe B.

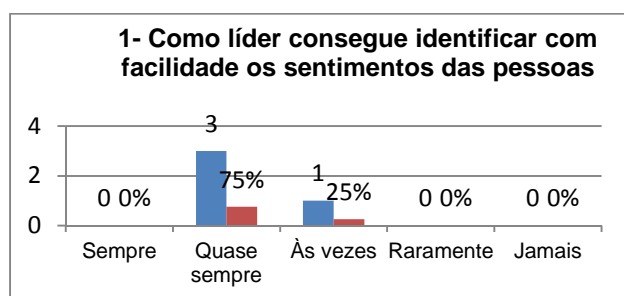
Quanto a região administrativa do Distrito Federal em que os entrevistados residem, apurou-se que 25% moram no Guará, 50% em Taguatinga e 25% em Samambaia.



Fonte: autores

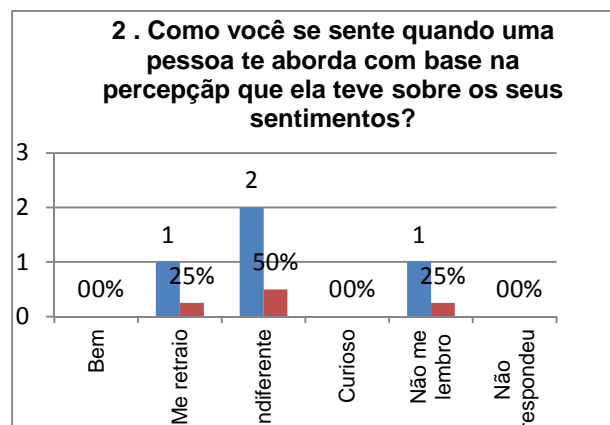
7.4 - bloco B do questionário aplicado aos líderes tem-se que:

Quando perguntados se como líder consegue identifica com facilidade os sentimentos das pessoas, 75% da amostra afirmam quase sempre sim e 25% às vezes consegue.



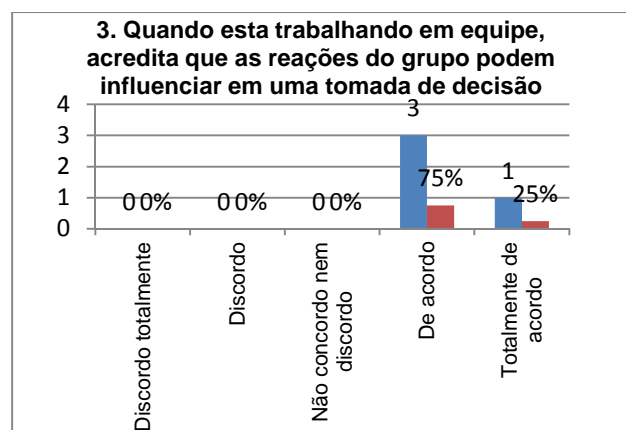
Fonte: autores

Quanto a como você se sente quando uma pessoa te aborda com base na percepção que ela teve sobre os seus sentimentos os líderes, 25% responderam que se retraem, 50% responderam que fica indiferente e 25% disseram que não se lembra da sua reação.



Fonte: autores

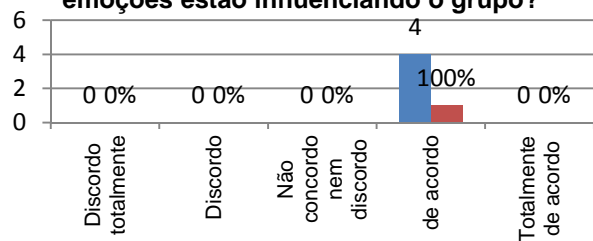
Quando estão trabalhando em equipe, acreditam que as reações do grupo podem influenciar em uma tomada de decisão, 75% responderam que estão de acordo e 25% disseram que são totalmente de acordo.



Fonte: autores

Perguntados se, as ações dos membros de uma equipe de trabalho podem revelar quais emoções estão influenciando o grupo, 100% da amostra respondeu que sim de acordo.

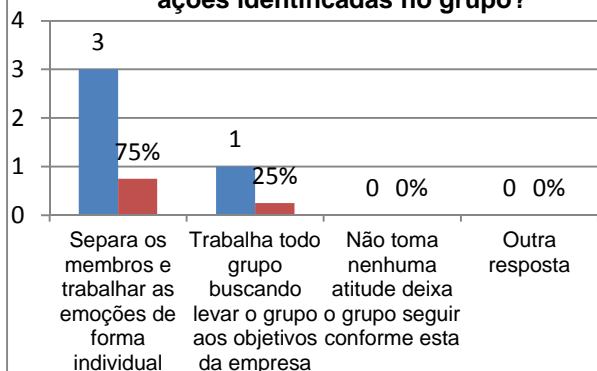
4. As ações dos membros de uma equipe de trabalho podem revelar quais emoções estão influenciando o grupo?



Fonte: autores

Questionados de como agiriam mediante as ações identificadas no grupo, 75% responderam que separam os membros e trabalhar as emoções de forma individual e 25% disseram que trabalha todo grupo buscando levar aos objetivos da empresa.

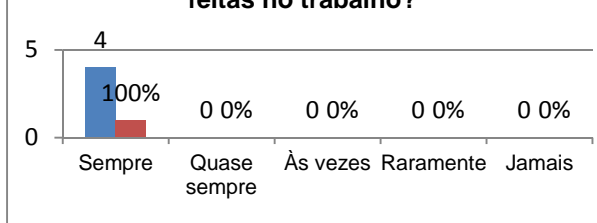
5. Como você agiria mediante as ações identificadas no grupo?



Fonte: autores

Para 100% dos entrevistados costumam ouvir a opinião dos colaboradores quanto a mudanças feitas no trabalho.

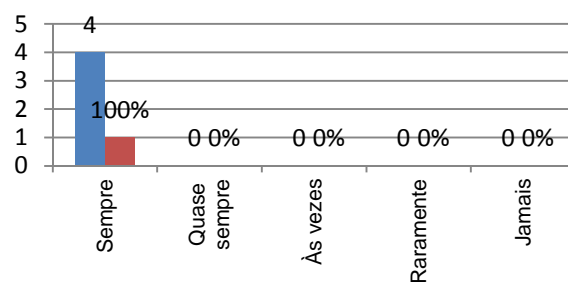
6. Você costuma ouvir a opinião dos colaboradores quanto a mudanças feitas no trabalho?



Fonte: autores

De acordo com 100% dos entrevistados, aceitam sugestões dos colaboradores para resolução de problemas do dia a dia no ambiente de trabalho.

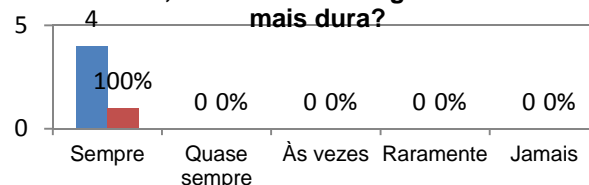
7. Você aceita sugestões dos colaboradores para resolução de problemas do dia a dia no ambiente de trabalho?



Fonte: autores

Diante de atrasos constantes e ou erros cometidos por algum colaborador, 100% dos entrevistados disseram sempre buscam saber o motivo, antes de tomar alguma medida mais dura.

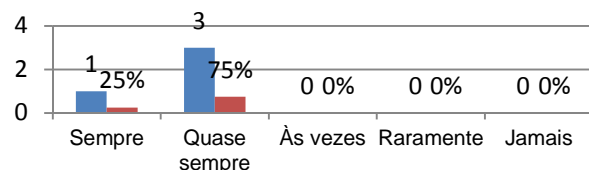
8. Diante de atrasos constantes e ou erros cometidos por algum colaborador, você busca saber o motivo, antes de tomar alguma medida mais dura?



Fonte: autores

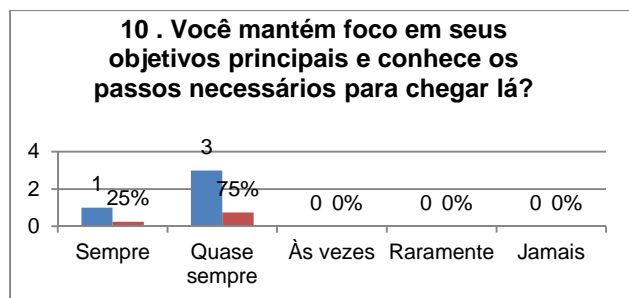
Segundo 25% dos entrevistados, sempre conseguem se adaptar facilmente a realidades em mudança e 75% quase sempre conseguem.

9. Você consegue se adaptar facilmente a realidades em mudança?



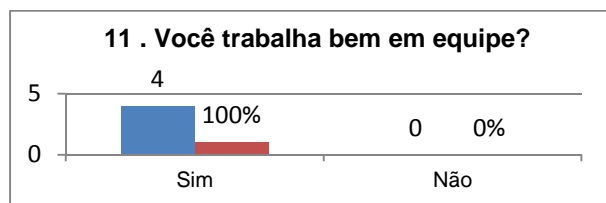
Fonte: autores

Quando perguntados se mantêm foco em seus objetivos principais e conhece os passos necessários para chegar lá, 25% sempre conseguem e 75% quase sempre.



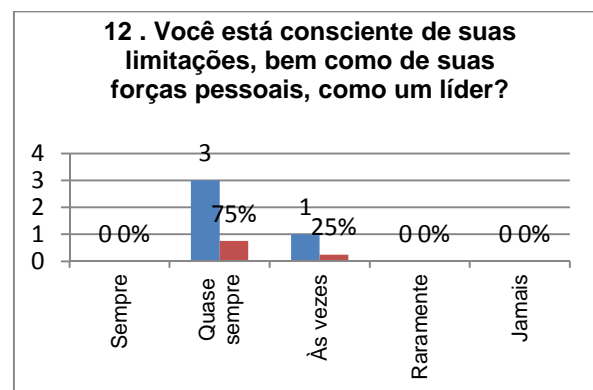
Fonte: autores

Segundo 100% dos entrevistados afirmaram que trabalham bem em equipe.



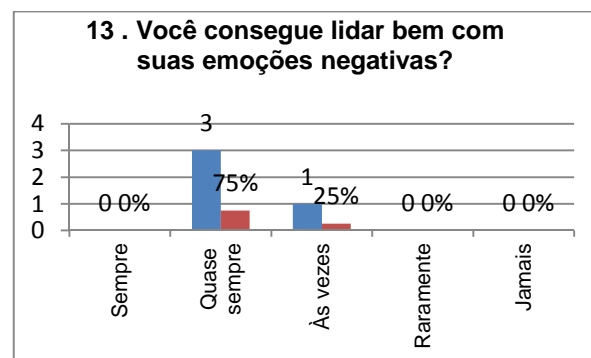
Fonte: autores

Quando perguntados se está consciente de suas limitações, bem como de suas forças pessoais, como um líder, 75% dos entrevistados responderam que quase sempre e 25% responderam que às vezes.



Fonte: autores

Quanto às emoções negativas, 75% dos entrevistados responderam que quase sempre consegue lidar bem e 25% às vezes.



Fonte: autores

Se tratando do nível socioeconômico os entrevistados fazem partes das classes B e C, com base nas informações foi possível identificar junto aos colaboradores que seus líderes apresentam um nível de conhecimento e aplicabilidade da inteligência emocional satisfatório, procurando administrar as emoções e conflitos de forma positiva, assim levando as equipes sempre em busca de melhores resultados para empresa. Os líderes entrevistados demonstraram obter conhecimento quanto à inteligência emocional, e buscam aplicá-la em sua gestão, auxiliando-os na busca constante por um ambiente de trabalho produtivo, agradável e saudável para toda a equipe.

Conclusão

As emoções estão presentes nas mais diversas ações e tomadas de decisões que norteiam os destinos das pessoas, influenciando direta ou indiretamente, os seres humanos não conseguiram compreender suas emoções, mas mesmo assim segue por caminhos que só consegue entender ao perceber a influencia das suas emoções naquele momento tais como amor, ódio, alegria, tristeza e outros mais.

Todos os indivíduos possuem inteligência emocional, porém, em diferentes níveis e a utilizam em vários momentos da

vida, é uma capacidade quase que desconhecida pela maioria das pessoas. Indivíduos com maior nível de inteligência emocional acabam se sobressaindo nas mais diversas áreas. No local de trabalho não seria diferente, a Inteligência emocional tornou-se um fator altamente relevante para o sucesso profissional. O presente estudo nos possibilitou compreender melhor isso, pois de acordo com os dados adquiridos observamos que verdadeiramente os líderes que participaram da pesquisa tem um nível de inteligência emocional satisfatório, e por meio dos questionários aplicados aos colaboradores constatamos que os mesmos à utilizam de forma natural no processo de liderança, tornando o ambiente profissional mais agradável para todos. Essa habilidade capacita os líderes a permanecerem cientes de seus sentimentos e dominá-los.

As organizações têm o líder de equipe como a figura crucial para o desenvolvimento dos membros, buscando extrair com eficiência ao máximo dos colaboradores, gerando maiores resultados, administrando os conflitos e minimizando os impactos dentro da equipe de problemas com caráter emocional de um indivíduo ou grupo aos demais membros. Compreendemos o quão valioso é possuir tal habilidade, líderes com alto nível de inteligência emocional são capazes de se controlar e manter a calma, de não tomar decisões precipitadas, e não apenas conseguem chegar a posições respeitadas no trabalho, mas se mantêm e continuam progredindo na empresa que trabalham.

A equipe de trabalho deve ser considerada um dos ativos mais valiosos da organização, desta forma deve ser bem gerenciada, observada, avaliada e entusiasmada a trabalhar como uma engrenagem, buscando um objetivo único, mesmo sendo formada por indivíduos distintos, deve trabalhar com um objetivo em comum a todos os membros, quando as organizações conseguem este grau de

comprometimento entre seus membros, tem grandes possibilidade de sucesso, o que deve ser monitorado constantemente para ser duradouro para todos, empresa e colaboradores.

Por meio do estudo de caso realizado com as lojas Word Tênis, percebemos que seus líderes possuem um alto nível de inteligência emocional, e com a prática da mesma tornam o clima organizacional agradável e satisfatório para seus colaboradores. Líderes inteligentes emocionalmente conseguem equilibrar o nível de estresse no ambiente de trabalho, o que diminui a ocorrência de faltas por atestado médico e alta na produtividade, pois os colaboradores acabam produzindo mais e com maior qualidade.

Empresas do seguimento de vendas devem buscar profissionais que detenham conhecimento e formação técnica, mas somente isso não é suficiente para que a empresa tenha êxito em seus processos, tanto produtivos quanto de relacionamento interpessoal entre líderes e liderados. Deve se buscar líderes que sejam capazes de dominar suas emoções, gerenciando conflitos e aplicando a inteligência emocional na sua gestão, desta forma será possível extrair ao máximo o desempenho de todos os membros da equipe, potencializando os resultados e lucros da empresa, com colaboradores motivados e satisfeitos.

Agradecimentos

A Deus, autor e consumidor de tudo que há, que nos deu vida, inteligência, saúde e bom ânimo diante das adversidades enfrentadas durante essa árdua jornada acadêmica.

Expressamos nossa gratidão aos mestres (professores) que com dedicação compartilharam seus conhecimentos conosco, e mesmo quando nem nos mesmos acreditávamos mais dar certo tinham sempre palavras para nos motivar: "Não desista, você é capaz, eu credito".

Agradecemos a nossa orientadora Flavia Moreno, pelos ensinamentos.

Eu, Nazaré, agradeço a minha mãe, Maria Lisboa, me orgulho e me espelho no seu exemplo de mulher guerreira. Ao meu esposo Jucelio, pelo amor e companheirismo, que de forma especial e carinhosa me deu força e coragem, me apoiando e acalmando nos momentos de dificuldade, te amo. Aos meus filhos, Heron, Grazielle, Heitor e Vitor, cada um a sua maneira me deu forças pra continuar. Ao José, parceiro nessa empreitada, por sua dedicação, comprometimento e amizade. E por fim aos meus colegas de curso, que aprendi a amar de maneira especial a cada um na sua particularidade, amigos que levo para vida o meu muito obrigado por fazerem parte da minha história.

Eu, José Saraiva, agradeço a minha colega por toda paciência durante este processo que foi árduo, a nossa orientadora, todos os membros da minha família e amigos. Durante este período se demonstraram essenciais me incentivando a não desistir e esta conquista foi alcançada por todos.

Referencias Bibliográficas

ALMEIDA, F. J. R; SOBRAL, F. J. B. Emoções, Inteligência e Negociação: um Estudo Empírico sobre a Percepção dos Gerentes Portugueses, **RAC**, v. 9, n. 4, Out./Dez. 2005: 09-30.2005.

ALMEIDA, L. P. M; FERNANDES, P. S; REIS, P. N; SOUZA, A. R; TEIXEIRA, A. R. A. A influência da Inteligência Emocional na Tomada de Decisão Gerencial. In: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, nº 11, 2014, Volta Redonda, RJ. Disponível em: <www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/40920462.pdf>. Acesso em 30 de Maio. 2017, 21:50.

AMAZONAS, A. **Inteligência Emocional**: a Arte de atrair pessoas e conduzi-las a propósitos nobres. São Paulo: Semente de Vida, 2011.

ANDRADE. M. M. **Introdução à Metodologia de trabalho científico**. São Paulo: ATLAS, 2010;

ANGELIS, J; BARRADAS, S. M; CARVALHO, L. O; FERREIRA, B. O; INGELSRUD, S. S. M; MENESES, H. S. Emoções e afetos no trabalho. In: Psicologado. 4 ed. Piauí: UESPI, 2012. Disponível em <psicologado.com/atualizacao/psicologia-organizacional/emocoes-e-afetos-no-trabalho> Acessado em 25 de junho de 2017.

ANTONHOLI, A. A. I; ROMERO, L. M. A liderança emocional nas organizações, **Revista Organização Sistêmica** vol. 3, janeiro/junho 2013.

- APPOLINÁRIO, F. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa**. São Paulo: Cengage Learning, 2009.
- ARAÚJO, R; LOPES, F. A CONSTRUÇÃO DE SIGNIFICAÇÃO ATRAVÉS DA EMOÇÃO, **Revista Comunicando**, vol. 2, 2013 - Tecnologias de informação, novos média e literancia digital 16.
- BARROS, A. J. S. e LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos da metodologia: Um guia para a iniciação científica**. 2 Ed. São Paulo: Makron Books, 2000.
- BENDASSOLLI, P. F. **Afeto Sob Controle**. GV-executivo, v. 2, n. 2, maio-jul, 2003.
- BERGAMINI, C. W. **Liderança: administração do sentido**. São Paulo: Atlas, 1994.
- BOTELHO, J. C; KROM, V. **Os estilos de liderança nas organizações**, XIV Encontro Latino Americano de Iniciação Científica, 2011.
- CARTONI, D. M. **Anuário da Produção Acadêmica Docente**. 1 v., 2009.
- CARVALHO, C. M. S; LOURENÇO, P. R; PERALTA, C. F; SILVA, N. M. C. A Inteligência Emocional: da clarificação do constructor à sua aplicabilidade ao exercício da liderança. **Psychologica**, v. 11, n. 52, p. 623-642, 2010.
- CARVALHO, M. C. M. **Construindo o Saber: Técnicas de metodologia científica**, 19ª ed. Campinas: Papirus Editora, 2008.
- CERVO, A. L; BERVIAN, P. A; DA SILVA, R. **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
- CHARAN, R. **O líder criador de líderes: a gestão de talentos para garantir o futuro e a sucessão**. 4 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- CHIAVENATO, I. **Construção de talentos**. 9 ed. Rio Janeiro: Elsevier, 2002.
- . **Gerenciando com as pessoas: transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier - Ed. Campus, 2005.
- CLUTTERBUCK, D. **Coaching eficaz: como orientar sua equipe de trabalho para potencializar resultados**. 3 ed, São Paulo: Gente, 2007.
- COSTA NETO, P. L. O. **Estatística**. São Paulo: Edgard Blücher, 1977.
- COSTA, V. R. **Gerenciando as emoções: A luz da sabedoria crística**. Brasília: Otimismo, 1997.
- COUTO, E. S. A; JUNQUEIRA, F. C; PEREIRA, M. K. S. A importância da Inteligência Emocional na atuação de um Líder. In: VIII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 8, 2011, Volta Redonda, RJ. Disponível em: < <http://www.aedb.br/seget/artigos11/38814405.pdf>,> . Acesso em 24 abr. 2017, 20:10.
- CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativos, quantitativos e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- CURY, A. **Gestão da emoção**. São Paulo: Saraiva, 2015.

- DALBERIO, O; DALBERIO. M. C. B. **Metodologia Científica desafios e caminhos**. São Paulo: PAULUS 2010.
- DAVEL, E; MACHADO, H. V. A Dinâmica entre liderança e identificação: Sobre a Influência Consentida nas Organizações Contemporâneas. **RAC**, v. 5, n. 3, Set./Dez. 2001: 107-126
- DAVEL, E; VERGARA, S. C. (Org.) **Gestão com pessoas e subjetividade**. São Paulo: Atlas, 2001.
- DUTRA, L. C. S. **Inteligência Emocional na formação de líderes nas organizações modernas**. Faculdade Alfredo Nasser, Goiânia, GO: 4ª seminário pesquisar, 2015.
- FERREIRA, H. M. G. Conflito Interpessoal em equipes de trabalho: o papel do líder como gerente das emoções do grupo. Unifoa, 2007. Disponível em: <www.aedb.br/seget/arquivos/artigos07/1271_SEGET_2_2007_2.pdf> Acesso em 31 de maio 17 as 23:50.
- FLICK. U. **Análise de Dados Qualitativos**. São Paulo: ARTMED, 2009.
- FRANCISCO, V. J. **Fundamentos de liderança**. 2007. Disponível em: <www.rh.com.br/ler.php?cod=4690&org=2> Acessado em 26/03/2017.
- GARDNER, H. **Inteligências múltiplas: a teoria na prática**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed, São Paulo: Atlas, 1999.
- GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**. Rio de Janeiro: Record, p. 106, 1999.
- GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**, Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 1995.
- **O Poder da Inteligência emocional**. Rio de Janeiro: campus, 2002.
- GONDIM, S; SIQUEIRA, M. Emoções e afeto no trabalho. Em J.C. Zanelli, J. E. Borges Andrade & A. V. B. Bastos (Orgs.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil** (pp. 207-236). Porto Alegre: Artmed, 2004.
- GUIMARÃES, C. P. S. F. **Liderança eficaz: pessoas motivadas e felizes, organizações saudáveis**. São Paulo, 2002.
- HUGO, P. B. **Competências no trabalho: uma análise da produção científica brasileira**. Brasília: Estudos de Psicologia 2007.
- HUTZ, C. S; WOYCIEKOSKI, C. Inteligência Emocional: Teoria, Pesquisa, Medida, Aplicações e Controvérsias. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 22, n. 1, p. 1-11, Porto Alegre, 2009.
- KARPLAN, R. S; NORTON, D. P. **Mapas Estratégicos**. 20 ed, Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- KATZENBACH, J. **Equipes campeãs: Desenvolvendo o verdadeiro potencial de equipes e líderes**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.
- KWASNICKA, E. L. **Introdução a Administração**. 6 ed, São Paulo: Atlas, 2014.

- LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia científica**. São Paulo: ATLAS, 1996.
- LEMONS, P. **Educação afetiva: porque as pessoas sofrem no amor**. 3 ed. São Paulo: Lemos Editorial, 1994.
- LEVIN, J. **Estatística aplicada as ciências humanas**. 2 ed. São Paulo: Harbra, 1987.
- LONGHI, C. F. Inteligência Emocional x Liderança In: **Congresso de Pesquisa e Extensão da Faculdade da Serra Gaúcha**. 2016. p. 899-913.
- LOURENÇO, P. R. **Liderança e eficácia: uma relação revisitada**, Psychologica, 23, 119-130. 2000.
- MACÊDO, I. I; RODRIGUES, D. F; JOHANN, M. E. P; CUNHA, N. M. M. **Gestão de Pessoas**. Rio de Janeiro: FGV, 2012.
- MARTINS, G. A; LINTZ, A. **Guia para elaboração de monografia e trabalhos de conclusão de curso**. São Paulo: Atlas, 2000.
- MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: ed. Compacta**. São Paulo: Atlas, 1996.
- MAXIMINIANO, A. C. A. **Introdução a Administração**, 8 ed, São Paulo: Atlas, 2011.
- MINAYO, M. C. S; SANCHES, O. **Quantitativo-Qualitativo: Oposição ou Complementaridade?** Cad. Saúde Públ., Rio de Janeiro, 9 (3): 239-262, jul/set, 1993.
- MORAES, M. C. **Educar na biologia do amor e da solidariedade**. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.
- MURRAY, E. J. **Motivação e emoção**. 5 ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1986.
- OLIVEIRA, A. D. Trabalho e Afetividade. UNESP 2012. Disponível em: <<http://www.foar.unesp.br/Home/projetoviverbem/trabalho-e-afetividade.pdf>> Acesso em 31 de maio 17, as 22:59.
- PASSOS, C. A, K. **Novos modelos de gestão e as informações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- PAYNE, G.; PAYNE, J. **Key Concepts in Social Research**. London: SAGE Publications, 2004.
- PIANCASTELLI, C. H; FARIA, H. P; SILVEIRA, M. R. **O Trabalho em Equipe**. Minas Gerais, 2000.
- PINTO, F. E. M. **Introdução à psicologia da emoção Resenha do livro: D'Urso, V. e Trentin, R. (2001). Introduzione alla psicologia delle emozioni.c** (pp. 183-185). São Paulo: Psic. da Ed. 2005.
- PINTO, K. C. B; PIZZATO, G. Z. A; DA SILVA, R. P. A. **Abordagem das emoções no projeto de matérias educacionais**, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Belo Horizonte, outubro de 2016.
- PIRES, W. R. **Qualidade de vida**, 3 ed. Campinas: Bandeirantes, 1997.
- QUICK, T. L. **Como desenvolver equipes bem sucedidas**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- REIS, A. M. V.; TONET, H.; BECKER, L. C. J; COSTA, M. E. B. **Desenvolvimento de Equipes**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

- RIES, B; RODRIGUES, E. W. **Psicologia e Educação: fundamentos e reflexões**. Porto Alegre: Edi PUCRS, 2004.
- ROBBINS, H. **Por que as equipes não funcionam: o que não deu certo e como torná-las criativas e eficientes**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- ROBBINS, S. **Comportamento organizacional**, Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, Editora S.A., 1999.
- ROHLANDER, David. **O código CEO: O segredo dos grandes líderes da atualidade**. São Paulo: Universo dos livros, 2013.
- ROSA, A. B. G; CORDEIRO, L. P. Inteligência Emocional como competência no ambiente de trabalho. **Revista de Iniciação Científica da Ulbra**, N° 13/2015.
- ROWE, W. G. **Liderança estratégica e criação de valor**. ERA – Revista de Administração de Empresas – Jan/Mar. 2002.
- SÁ, E. Q. F. **Emoções como fator de adoecimento**, ANO I – MG - Edição 002 – Outubro / Novembro de 2005.
- SALOVEY, P; CARUSO, D. **Liderança com inteligência emocional: liderando e administrando com competência e eficácia**. São Paulo: M. Books, 2007.
- SANTOS, F. C. S. **Inteligência Emocional**. 1 ed. Recife: Clube de Autores, 2011.
- SANTOS, F. M. T. As Emoções Nas Interações E A Aprendizagem Significativa, **Rev. Ensaio. Belo Horizonte. v.09. n.02.** p.173-187 | jul-dez | 2007.
- SILVA, E. L; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 2 ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.
- SILVA, J. A; SILVA, M. J. P. EXPRESSÕES FACIAIS E EMOÇÕES HUMANAS, **R. bras. Enferm. Brasília, v. 48, n. 2**, p. 1 80- 1 87, abr./jun. 1995.
- SILVESTRE, R. L. S; VANDENBERGHE, L. **Os benefícios das emoções positivas** Contextos Clínicos, 6(1):50-57, janeiro-junho 2013.
- SOUSA, J. P. S; SANTOS, E. E. **Uma análise dos estilos de liderança organizacional**, João Pessoa: Biblionline, 2010.
- SOUZA, F. M. A; **Impacto do fator emocional no usuário quando da recuperação de informação da home page do Departamento de Doenças Sexualmente Transmissíveis, Aids e Hepatites Virais da Secretaria de Vigilância em Saúde do Ministério da Saúde**, Brasília, 2016.
- STEINMANN, G; CALDEIRA, A. **Tipos de liderança na relação dos gestores com seus assessores**. São Paulo: Mackenzie, 2003.
- TERRA, O. **Entenda melhor suas emoções**. 2 ed. Porto Alegre: Mercado Aberto, 1999.
- VERGARA, S. C. **Gestão de pessoas**. 3ª ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2003.

VIGOTSKY, L. S. **Conscience, inconscient, émotions**. Paris: La Dispute, 1997.

VOLPATO, M; CIMBALISTA, S. **O processo de motivação como incentivo à inovação nas organizações**. Curitiba, v.5, n.3, p.75-86, set./dez. 2002.

WACHOWICZ, M. C. **Conflito e negociação nas empresas**. Curitiba: Ibpx, 2012.

WECHSLER, S. M. **Liderança e estilos de pensar e criar**, 2014.

WEISINGER, H. **Inteligência Emocional no trabalho**: como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

ZANELLI, J. C; BORGES-ANDRADE, J. E; BASTOS, A. V. B. (Org.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

APÊNDICE A – Termo de consentimento livre e esclarecido – TCLE.



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Caro (a) colaborador (a),

A realização deste trabalho de pesquisa é requisito do curso de Bacharel em Administração das Faculdades ICESP Promove e está sendo desenvolvido pelos alunos José Saraiva e Maria de Nazaré L. S. Vilarindo orientandos da professora Flávia Moreno Alves de Souza.

A presente pesquisa tem como objetivo geral, verificar como o domínio da inteligência emocional pelo gestor pode contribuir no processo de liderança das equipes.

Para tanto, será necessário responder aos seguintes objetivos específicos:

OE 1 Identificar o perfil dos líderes e liderados.;

OE 2 Mapear o nível de conhecimento do líder quanto à inteligência emocional;

OE 3 Verificar se há aplicabilidade da inteligência emocional na gestão por parte do líder.

A sua participação é voluntária e caso não decida participar ou resolva desistir a qualquer momento durante a participação, você não sofrerá nenhuma sanção e/ou prejuízo. Informo que será garantida a privacidade dos dados e informações ora prestadas, preservando o seu anonimato, por ocasião da publicação do estudo.

Eu, como participante, fico ciente de que será mantida minha confidencialidade ao mesmo tempo em que fui devidamente esclarecido sobre o uso da informação no estudo proposto.

Nº do entrevistado:_____

Assinatura entrevistado

Assinatura do pesquisador

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”.

APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS – PRÉ-TESTE.

Bloco A – Identificar o perfil dos líderes e liderados.

1. Qual a sua idade? _____anos
2. Qual o seu estado conjugal?
 - () Nunca foi casado (a)
 - () Separado (a)
 - () Casado (a) atualmente
 - () Divorciado(a)
 - () Vive com companheiro (a) atualmente
 - () Viúvo (a)
3. Qual o seu grau de escolaridade?
 - () Analfabeto
 - () 1ª a 3ª série do ensino fundamental
 - () 4ª a 7ª série do ensino fundamental
 - () Ensino fundamental completo
 - () 1ª ou 2ª série do ensino médio
 - () Ensino médio completo
 - () Superior incompleto
 - () Superior completo
4. Como você se classifica em relação a sua cor ou raça?
 - () Branca
 - () Preta
 - () Indígena

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “**Domínio da inteligência emocional no processo de liderança**”.

() Amarela

() Parda

() Não sei responder

() Outra

5. Qual a sua situação de trabalho atual?

() Servidor (a) público (a)

() Empregado (a) com carteira de trabalho

() Empregado (a) sem carteira de trabalho

() Trabalha por conta própria e não tem empregados

() Empregador (a)

() Não trabalha atualmente

6. Quais e quantos itens abaixo existem na casa onde você mora?

Televisão: não tem () 1 () 2 () 3 () 4 () ou +

Rádio: não tem () 1 () 2 () 3 () 4 () ou +

Banheiro: não tem () 1 () 2 () 3 () 4 () ou +

Automóvel: não tem () 1 () 2 () 3 () 4 () ou +

Empregada mensalista: não tem () 1 () 2 () 3 () 4 () ou +

Máquina de lavar: não tem () 1 () 2 () 3 () 4 () ou +

Videocassete ou DVD: não tem () 1 () 2 () 3 () 4 () ou +

Geladeira: não tem () 1 () 2 () 3 () 4 () ou +

Freezer (aparelho independente ou parte da geladeira duplex:) não tem () 1 () 2 () 3 () 4 () ou +

7. Em qual região administrativa você mora atualmente?

Bloco B – Mapear o nível de conhecimento do líder quanto a inteligência emocional.

1. Como líder você consegue identificar com facilidade os sentimentos das pessoas?

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”.

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

2. Como você se sente quando uma pessoa te aborda com base na percepção que ela teve sobre o seus sentimentos?

- ☐ Bem
- ☐ Me retraio
- ☐ Indiferente
- ☐ Curioso
- ☐ Não me lembro
- ☐ Não respondeu

3. Quando esta trabalhando em equipe, acredita que as reações do grupo podem influenciar em uma tomada de decisão?

- ☐ Discordo totalmente – Porquê?
- ☐ Discordo – Porquê?
- ☐ Não concordo nem discordo – Porquê?
- ☐ De acordo – Porquê?
- ☐ Totalmente de acordo – Porquê?

4. As ações dos membros de uma equipe de trabalho podem revelar quais emoções estão influenciando o grupo?

- ☐ Discordo totalmente – Porquê?
- ☐ Discordo – Porquê?
- ☐ Não concordo nem discordo – Porquê?
- ☐ De acordo – Porquê?
- ☐ Totalmente de acordo – Porquê?

5. Como você agiria mediante as emoções identificadas no grupo?

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em **“Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”**.

- () Separa os membros e trabalhar as emoções de forma individual
- () Trabalha todo grupo buscando levar o grupo aos objetivos da empresa
- () Não toma nenhuma atitude deixa o grupo seguir conforme esta
- () Outra resposta: _____l
6. Você costuma ouvir a opinião dos colaboradores quanto a mudanças feitas no trabalho?
- () Sempre
- () Quase sempre
- () Às vezes
- () Raramente
- () Jamais
7. Você aceita sugestões dos colaboradores para resolução de problemas do dia a dia no ambiente de trabalho?
- () Sempre
- () Quase sempre
- () Às vezes
- () Raramente
- () Jamais
8. Diante de atrasos constantes e ou erros cometidos por algum colaborador, você busca saber o motivo, antes de tomar alguma medida mais dura?
- () Sempre
- () Quase sempre
- () Às vezes
- () Raramente
- () Jamais
9. Você consegue se adaptar facilmente a realidades em mudança?
- () Sempre
- () Quase sempre
- () Às vezes
- () Raramente
- () Jamais
10. Você mantém foco em seus objetivos principais e conhece os passos necessários para chegar lá?
- () Sempre
- () Quase sempre
- () Às vezes

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “**Domínio da inteligência emocional no processo de liderança**”.

- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

11. Você trabalha bem em equipe ou prefere trabalhar sozinho?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

12. Você está consciente de suas limitações, bem como de suas forças pessoais, como um líder?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

13. Você consegue lidar bem com suas emoções negativas?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

Bloco C – Verificar se há aplicabilidade da inteligência emocional na gestão por parte do líder.

Seu líder consegue identificar com facilidade os sentimentos das pessoas?

- ☐ Sim
- ☐ Não

1. Seu líder costuma ouvir a opinião dos colaboradores quanto a mudanças feitas no trabalho?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

2. O líder aceita sugestões dos colaboradores para resolução de problemas do dia a dia no ambiente de trabalho?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “**Domínio da inteligência emocional no processo de liderança**”.

- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

3. Diante de atrasos constantes e ou erros cometidos por algum colaborador, o líder busca saber o motivo, antes de tomar alguma medida mais dura?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

4. Seu líder se coloca no lugar do outro, sendo compreensivo em relação a momentos difíceis dos colaboradores?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

5. Você percebe diferença na forma de tratamento aplicada pelo líder entre os membros da equipe?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

6. Na sua percepção o líder de equipe consegue gerenciar os conflitos de forma positiva?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

7. Durante o tempo que esta trabalhando nesta instituição, você sentiu discriminado (tratado pior do que seus pares) por alguma pessoa, por alguma das seguintes razões? (todas as questões devem ser marcadas)

Por causa de sua cor ou raça ☐ Sim ☐ Não

Por ser homem ou mulher ☐ Sim ☐ Não

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em **“Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”**.

Resultado apresentado pela equipe () Sim () Não

Reações emocionais apresentadas () Sim () Não
durante execução das suas atividades na instituição

Problemas Familiares () Sim () Não

Por não atingir metas estipuladas () Sim () Não

Por caso de doença ou incapacidade () Sim () Não

Por sua idade () Sim () Não

Por causa de sua aparência física () Sim () Não

Outro () Sim () Não

9. O gestor diante de situações de conflito interno ouve todos os envolvidos antes de tomar alguma medida?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Às vezes
- () Raramente
- () Jamais

10. O gestor demonstra conhecimento quanto às varias personalidades de seus colaboradores?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Às vezes
- () Raramente
- () Jamais

11. O gestor age de maneira igualitária, tratando todos os colaboradores do mesmo modo, não havendo nenhuma distinção, nem negativa nem positiva?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Às vezes
- () Raramente
- () Jamais

12. O gestor utiliza ferramentas de maneira positiva para motivar sua equipe a dar melhores resultados?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Às vezes
- () Raramente
- () Jamai

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em **“Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”**.

APÊNDICE C – ANÁLISE DOS DADOS PRÉ-TESTE.

No bloco A do questionário dos colaboradores observou-se que a partir dos dados coletados, quanto a faixa etária, 10% dos entrevistados possuem dezenove anos, 10% possuem vinte e um anos, 10% possuem vinte e dois anos, 20% possuem vinte e sete anos, 10% possuem vinte e nove anos, 10% possuem trinta e cinco anos, 10% possuem trinta e seis anos, 10% possuem trinta e oito anos e 10% possuem cinquenta e quatro anos de idade.

Quanto ao estado civil, 50% dos entrevistados declararam nunca terem se casado, 20% estão separados, 10% declararam estarem casados, 10% declaram estar divorciado e outros 10% declararam viver atualmente com companheiro (a).

Quanto ao grau de escolaridade dos entrevistados 20% possuem o ensino fundamental, 40% possuem 1ª ou 2ª série do ensino médio, 30% possuem o ensino médio completo e apenas 10% possuem o ensino superior incompleto.

Se tratando da cor, 40% declararam serem brancos, 10% declaram ser indígena, 10% declaram ser amarelos e 40% pardos.

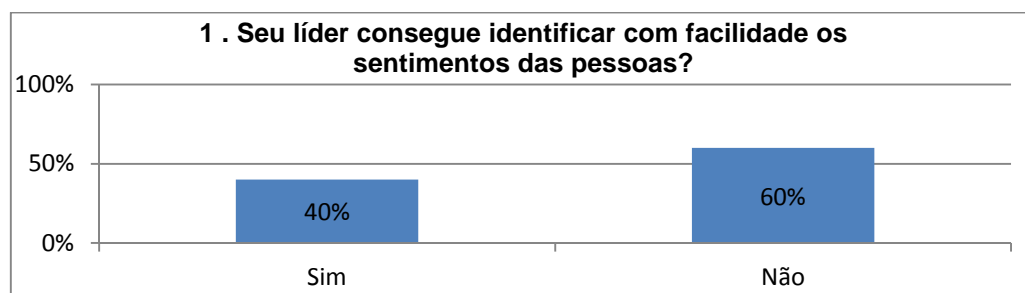
Quanto à situação profissional, 70% dos entrevistados estão empregados com registro na Carteira de Trabalho e Previdência Social, 20% estão empregados sem registro e 10% declaram serem empregadores.

Se tratando do nível socioeconômico, observa-se que, 100% pertencem à classe C.

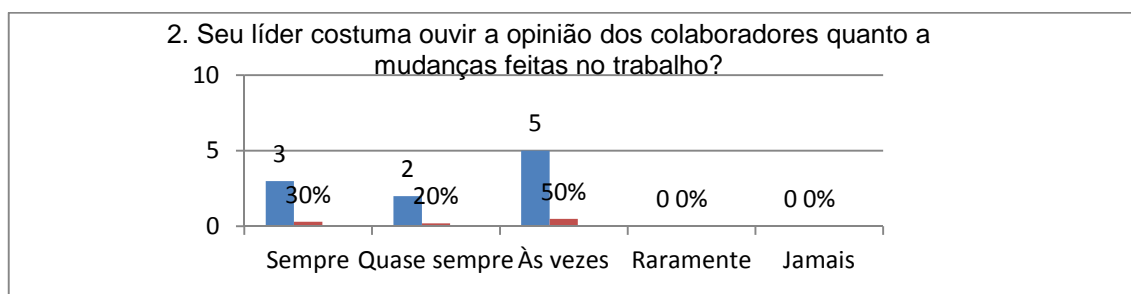
Quanto a região administrativa do Distrito Federal em que os entrevistados tem domicílio, apurou-se que 10% moram no Riacho Fundo II, 20% em Taguatinga, 10% em Samambaia, 10% em Ceilândia, 40% no entorno de Brasília e 10% não responderam.

No bloco C do questionário aplicado aos colaboradores tem-se que:

Quando perguntados se o líder identifica com facilidade os sentimentos das pessoas, 40% da amostra afirmam que não e 60% que sim.

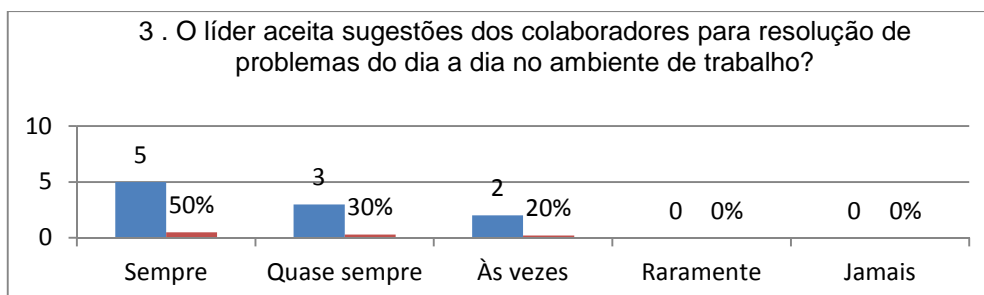


Perguntados se o líder costuma ouvir a opinião dos colaboradores quanto a mudanças feitas no trabalho, 30% responderam que o mesmo sempre ouve a opinião dos colaboradores, 20% responderam que quase sempre e 50% disseram que às vezes.

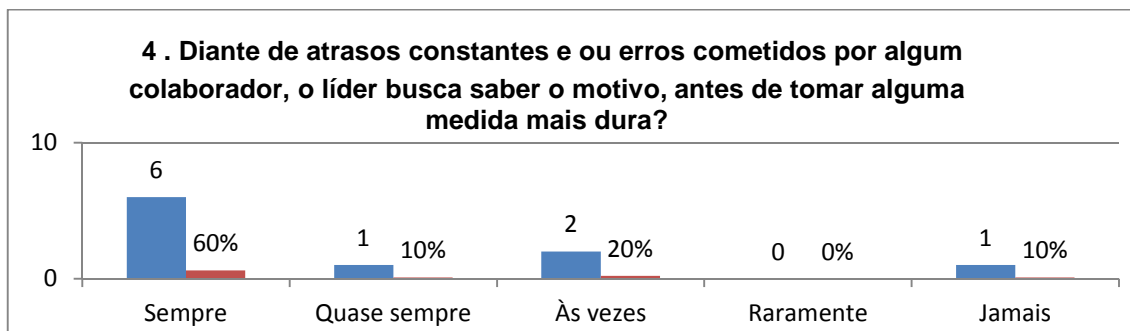


¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”.

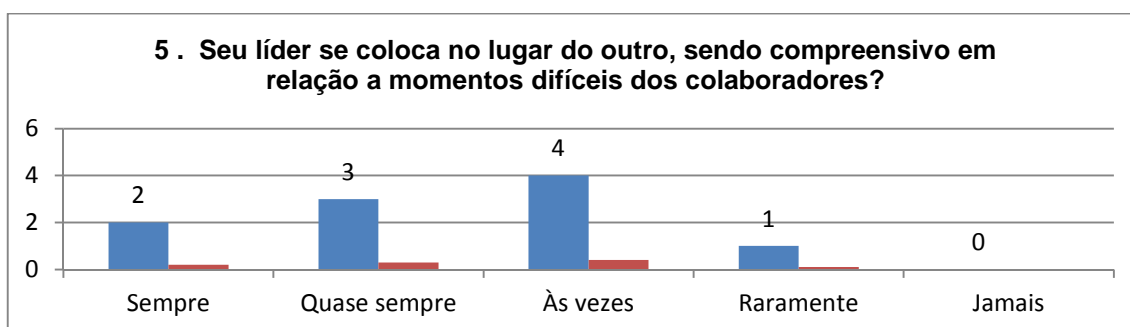
Quanto ao líder aceitar sugestões dos colaboradores para resolução de problemas do dia a dia no ambiente de trabalho, 50% responderam que isso sempre acontece, 30% disseram que quase sempre, e 20% responderam que às vezes.



Perguntados se diante de atrasos constantes e ou erros cometidos por algum colaborador, o líder busca saber o motivo, antes de tomar alguma medida mais dura, 60% da amostra respondeu que sempre, 10% respondeu que quase sempre e 20% às vezes.

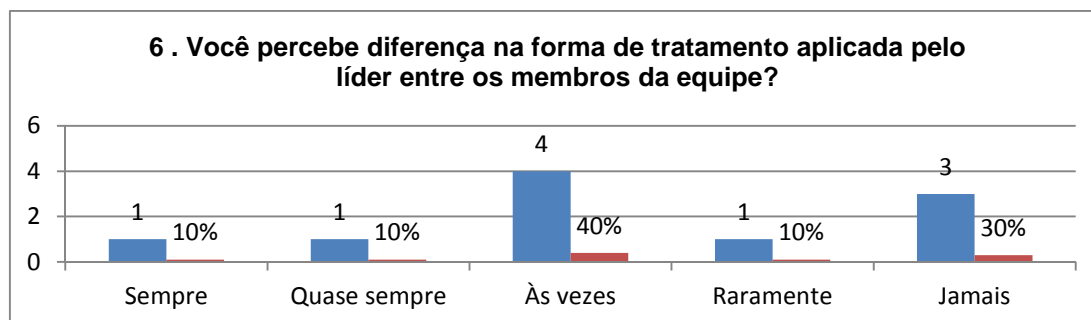


Para 20% dos entrevistados o líder se colocar no lugar do outro, sendo compreensivo em relação a momentos difíceis dos colaboradores, para 30% quase sempre, 40% às vezes e para 10% isso raramente acontece.

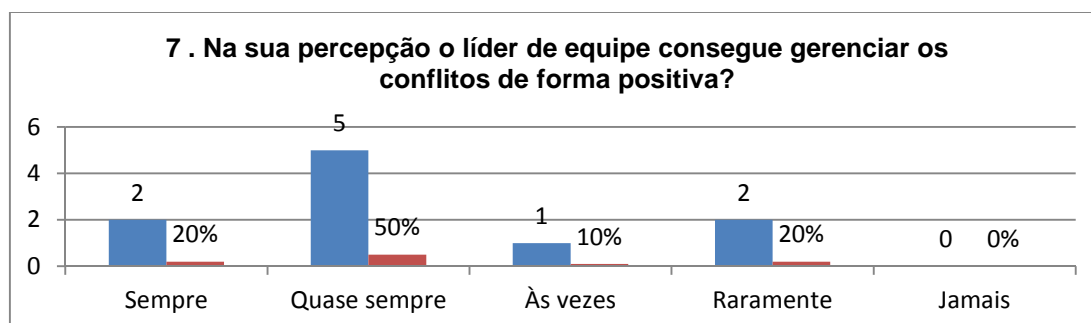


Para 10% dos entrevistados sempre há diferença na forma de tratamento aplicada pelo líder entre os membros da equipe, 10% quase sempre, para 40% às vezes, para 10% raramente e para 30% isso jamais acontece.

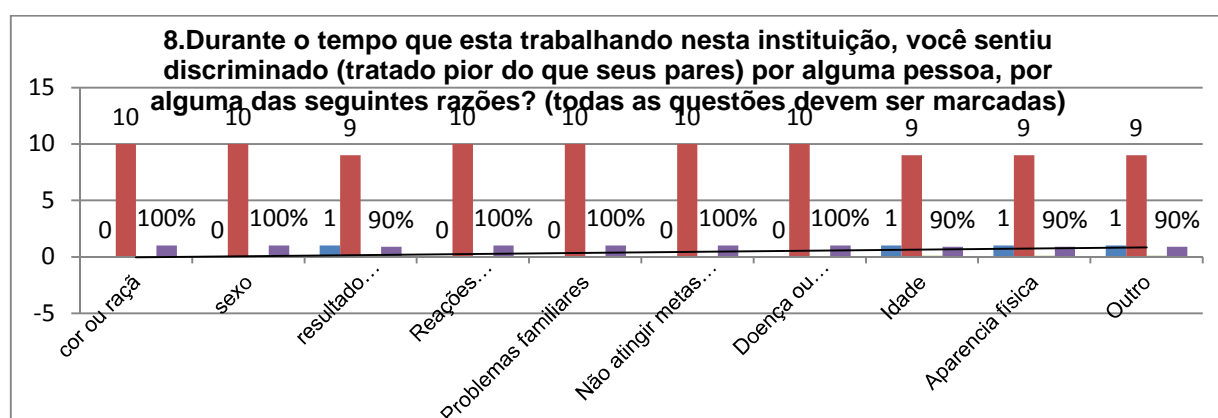
¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”.



De acordo com 20% dos entrevistados, o líder de equipe sempre consegue gerenciar os conflitos de forma positiva, 50% dos entrevistados acreditam que quase sempre, 10% que as vezes e 20% responderam que raramente.

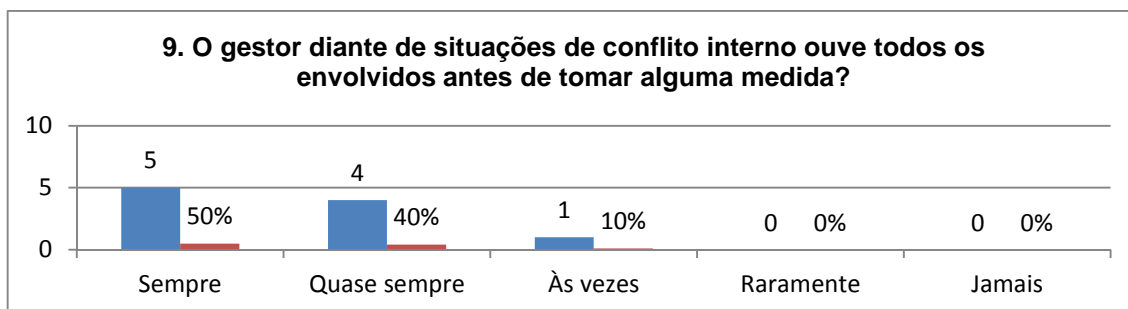


Quanto a ser tratado com discriminação, 10% se sentiram discriminados por não apresentar resultados esperados pela equipe de trabalho, 90% responderam que nunca se sentiram discriminados. Ao passo que 10% se sentiram discriminados com relação a idade, aparência física e outros, porém 90% responderam não terem sofrido discriminação por esses motivos. Salientamos que no geral, 10% dos entrevistados responderam que sofreram discriminação, e 90% dos entrevistados declararam nunca terem se sentido discriminado por qualquer motivo que seja na empresa Restaurante do Rubinho.

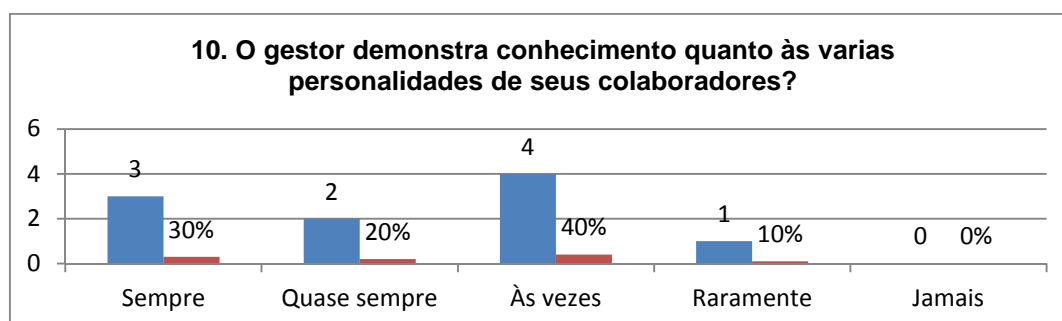


Quanto a situações de conflito interno, 50% dos entrevistados responderam que o gestor sempre ouve todos os envolvidos antes de tomar alguma medida, 40% responderam que quase sempre, e 10% responderam que as vezes.

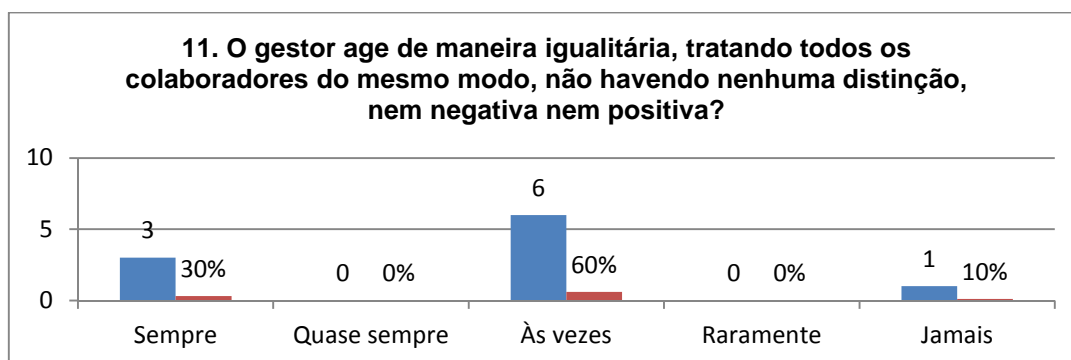
¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em "Domínio da inteligência emocional no processo de liderança".



De acordo com 30% dos entrevistados o gestor sempre demonstra conhecimento quanto às varias personalidades de seus colaboradores, para 20% isso ocorre quase sempre, 40% responderam que as vezes isso ocorre e 10% raramente.

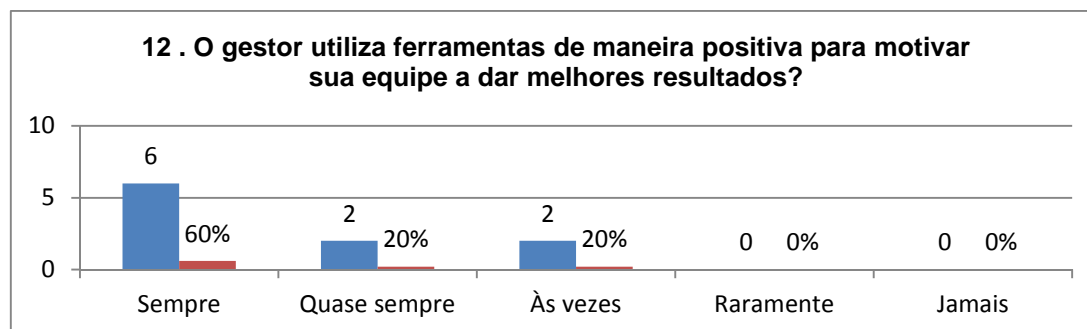


Quando perguntados se o gestor age de maneira igualitária com todos, 30% dos entrevistados responderam que sempre tratam todos os colaboradores do mesmo modo, não havendo nenhuma distinção, nem negativa nem positiva, 60% responderam que as vezes e 10% responderam que jamais.



Quanto a utilização pelo gestor de ferramentas de maneira positiva para motivar a equipe a dar melhores resultados, 60% dos entrevistados responderam que sempre ocorre, 20% responderam que quase sempre e 20% as vezes.

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”.



No bloco A do questionário dos líderes observou-se que:

Quanto à faixa etária, 50% dos entrevistados possuem trinta e um anos e 50% possuem trinta e cinco anos.

Quanto ao estado civil, 50% dos entrevistados declararam ser separados e 50% declararam ser divorciados.

Quanto ao grau de escolaridade dos entrevistados 50% possuem o ensino médio completo e apenas 50% possuem o ensino superior completo.

Se tratando da cor, 100% declararam serem brancos.

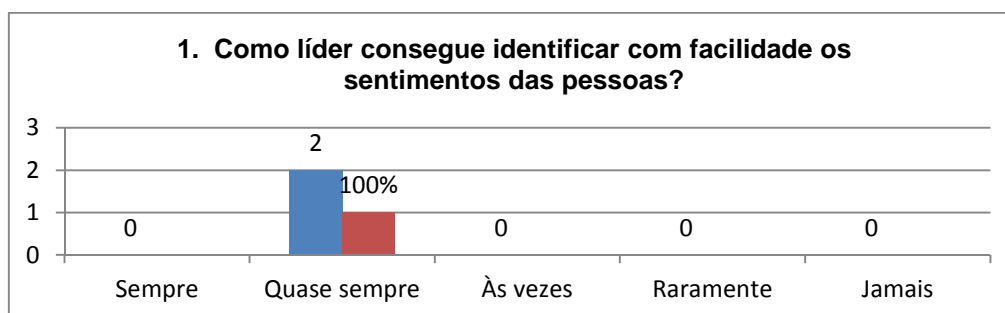
Quanto à situação profissional, 50% dos entrevistados estão empregados sem registro na Carteira de Trabalho e Previdência Social e 50% declaram ser empregadores.

Se tratando do nível socioeconômico, observa-se que, 100% pertencem à classe B.

Quanto a região administrativa do Distrito Federal em que os entrevistados tem domicílio, apurou-se que 100% moram em Águas Claras.

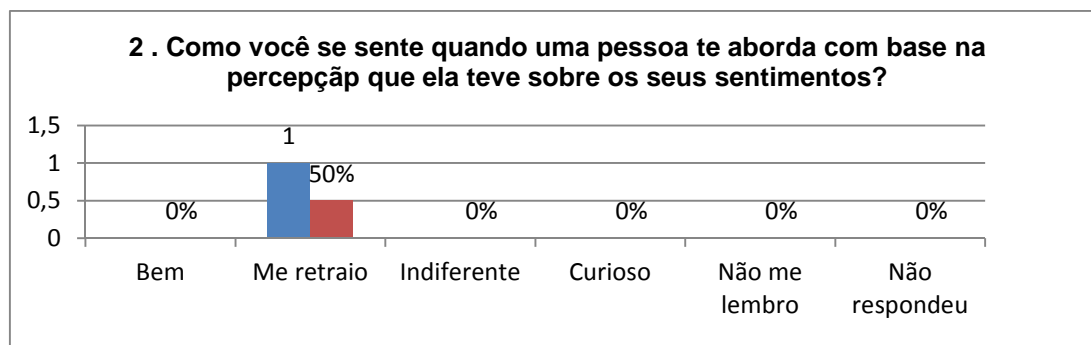
No bloco B do questionário aplicado aos líderes tem-se que:

Quando perguntados se como líder consegue identifica com facilidade os sentimentos das pessoas, 100% da amostra afirmam quase sempre sim.

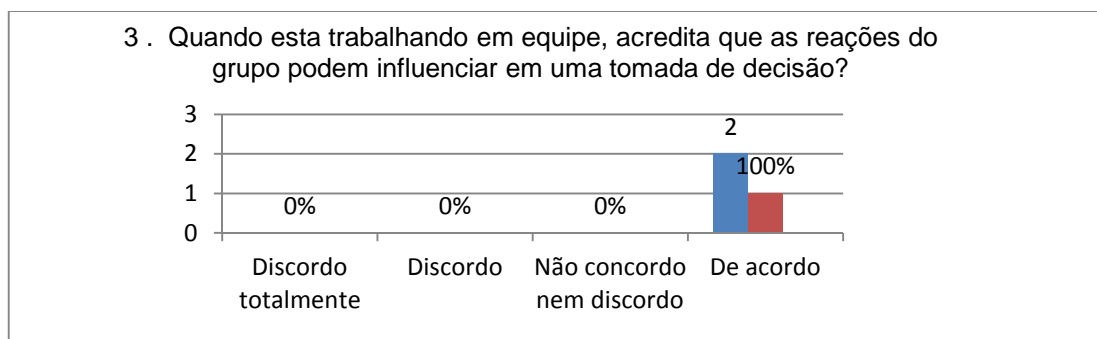


Quanto a como você se sente quando uma pessoa te aborda com base na percepção que ela teve sobre os seus sentimentos os líderes, 50% responderam que se retraem e 50% não respondeu.

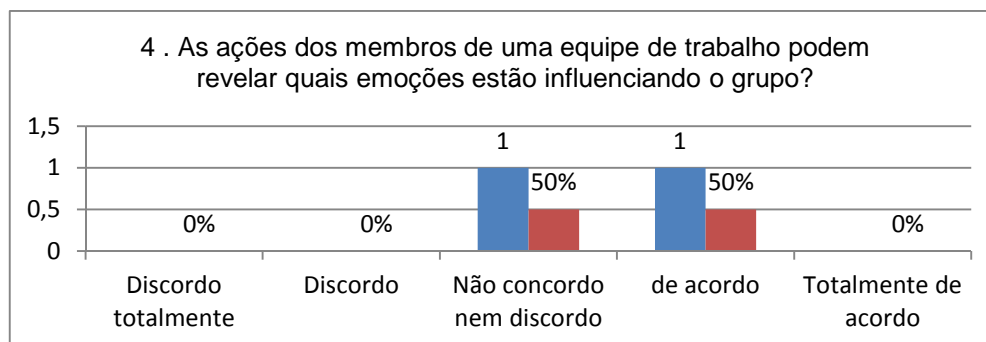
¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”.



Quando esta trabalhando em equipe, acreditam que as reações do grupo podem influenciar em uma tomada de decisão, 100% responderam que estão de acordo.

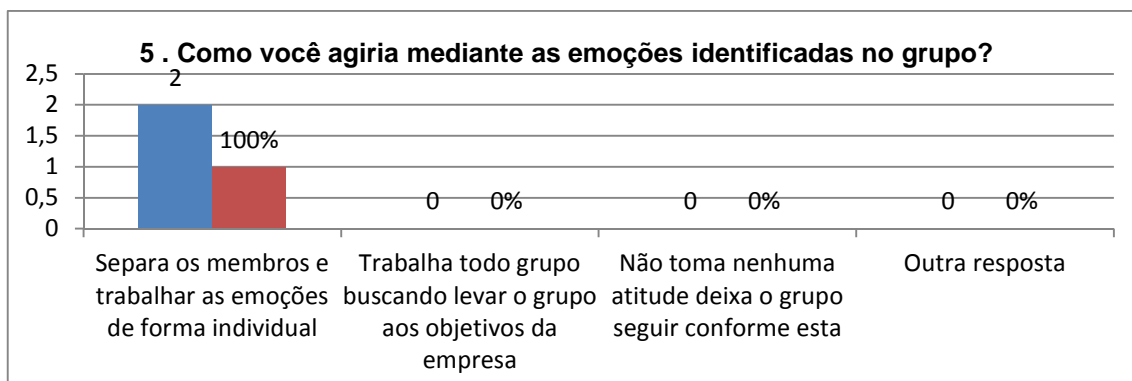


Perguntados se, as ações dos membros de uma equipe de trabalho podem revelar quais emoções estão influenciando o grupo, 50% não concordam, nem discordam e 50% da amostra responderam que sim de acordo.

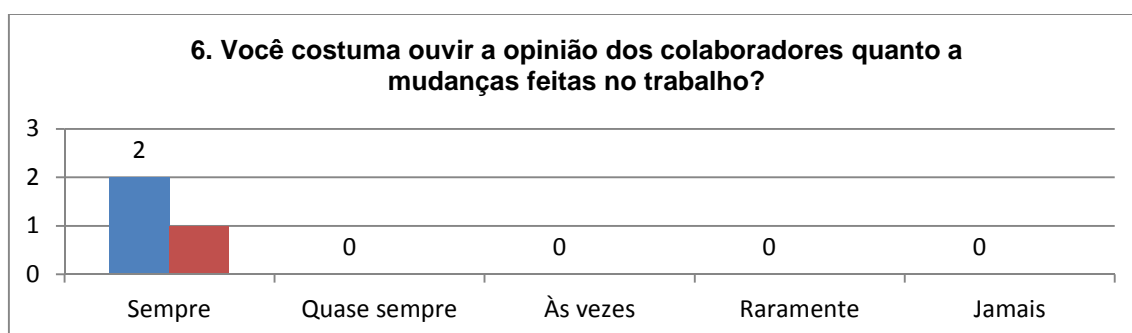


Questionados de como agiria mediante as ações identificadas no grupo, 100% responderam que separam os membros e trabalhar as emoções de forma individual.

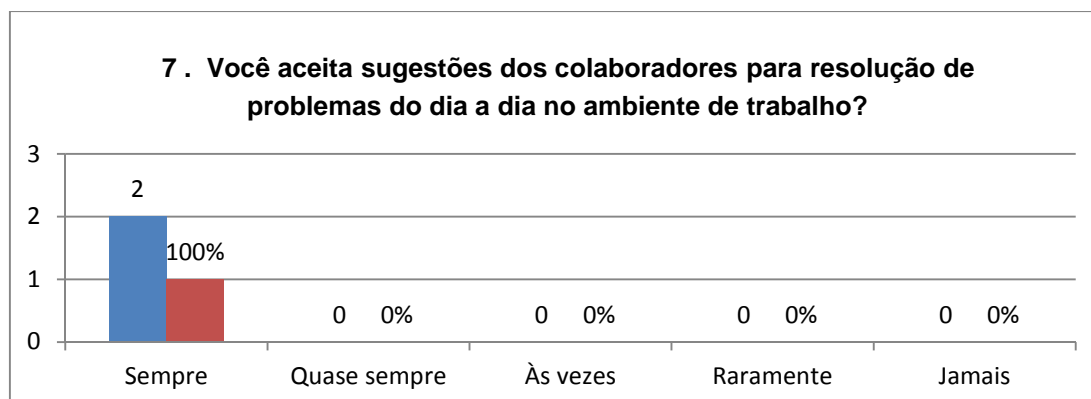
¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”.



Para 100% dos entrevistados costumam ouvir a opinião dos colaboradores quanto a mudanças feitas no trabalho.

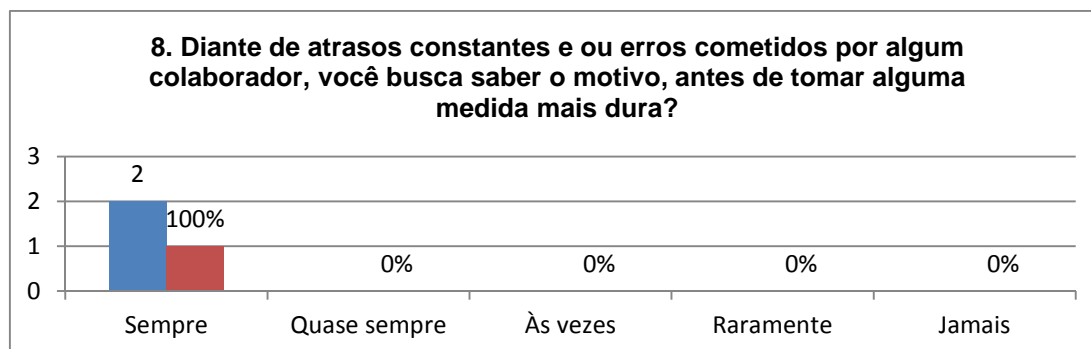


De acordo com 100% dos entrevistados, aceitam sugestões dos colaboradores para resolução de problemas do dia a dia no ambiente de trabalho.

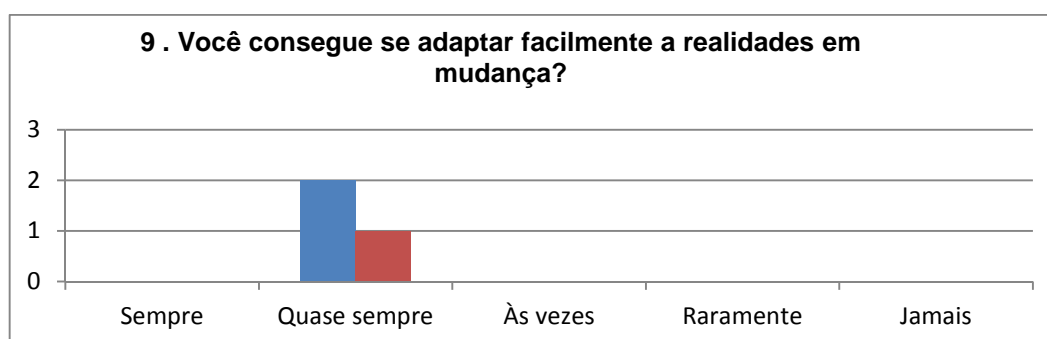


Diante de atrasos constantes e ou erros cometidos por algum colaborador, 100% dos entrevistados disseram sempre buscam saber o motivo, antes de tomar alguma medida mais dura.

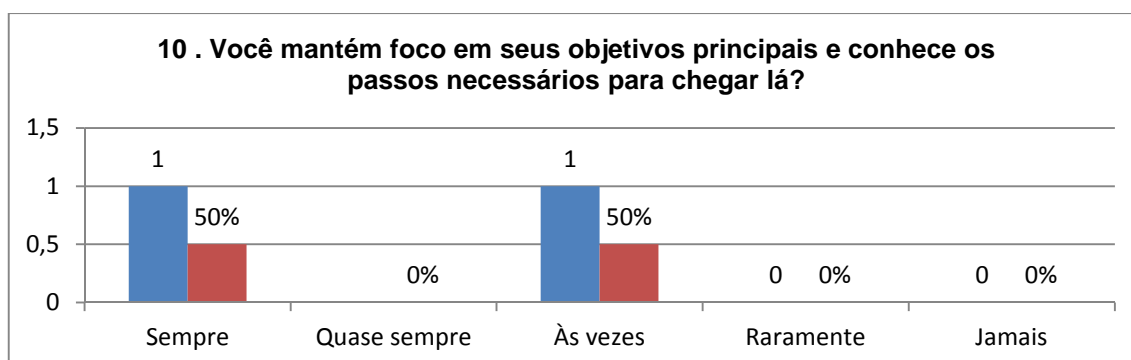
¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”.



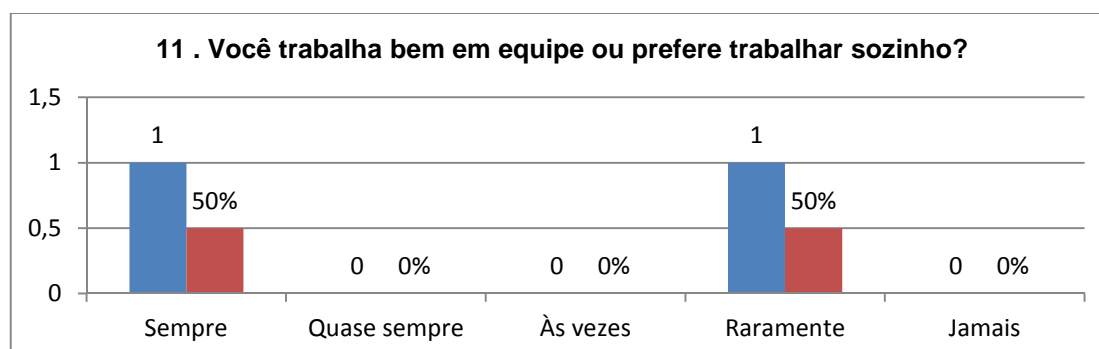
Segundo 100% dos entrevistados quase sempre conseguem se adaptar facilmente a realidades em mudança.



Quando perguntados se mantêm foco em seus objetivos principais e conhece os passos necessários para chegar lá, 50% sempre conseguem e 50% às vezes.

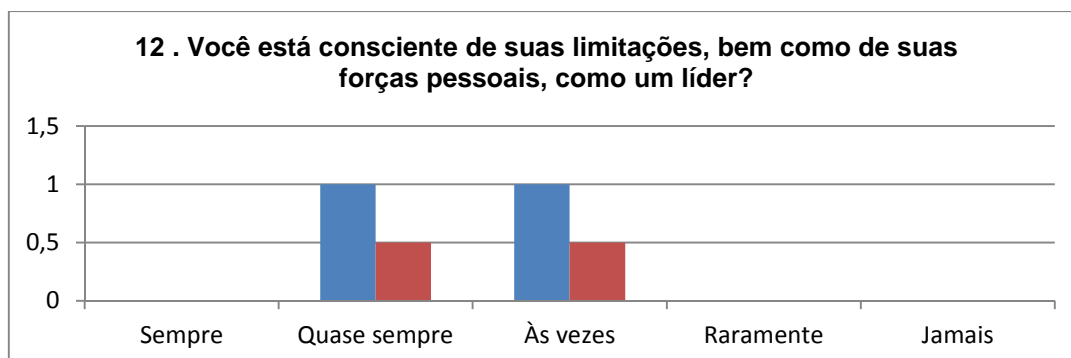


Segundo 50% dos entrevistados afirmaram que trabalham bem em equipe ou prefere trabalhar sozinho e 50% raramente.

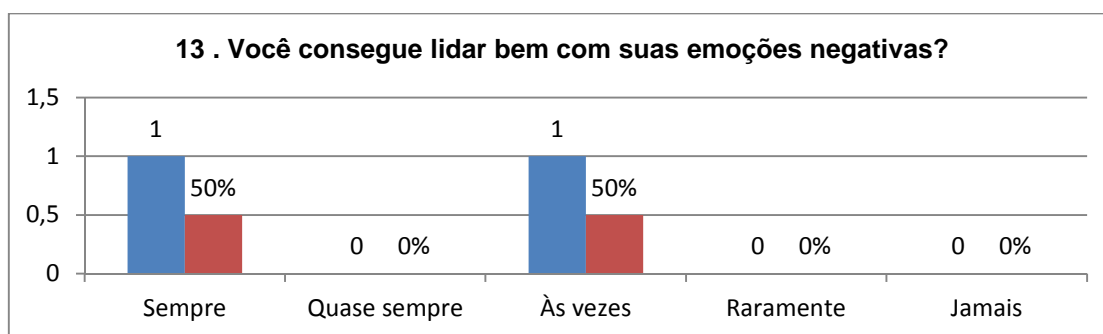


¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”.

Quando perguntados se está consciente de suas limitações, bem como de suas forças pessoais, como um líder, 50% dos entrevistados responderam que quase sempre e 50% responderam que às vezes.



Quanto às emoções negativas, 50% dos entrevistados responderam que sempre consegue lidar bem e 50% às vezes.



¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”.

APÊNDICE D – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS FINAL.

Bloco A – Identificar o perfil dos líderes e liderados.

1. Qual a sua idade? _____anos
2. Qual o seu estado conjugal?

() Nunca foi casado (a)

() Separado (a)

() Casado (a) atualmente

() Divorciado(a)

() Vive com companheiro (a) atualmente

() Viúvo (a)

3. Qual o seu grau de escolaridade?

() Analfabeto

() 1ª a 3ª série do ensino fundamental

() 4ª a 7ª série do ensino fundamental

() Ensino fundamental completo

() 1ª ou 2ª série do ensino médio

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “**Domínio da inteligência emocional no processo de liderança**”.

☐ Ensino médio completo

☐ Superior incompleto

☐ Superior completo

4. Como você se classifica em relação a sua cor ou raça?

☐ Branca

☐ Preta

☐ Indígena

☐ Amarela

☐ Parda

☐ Não sei responder

☐ Outra

5. Qual a sua situação de trabalho atual?

☐ Servidor (a) público (a)

☐ Empregado (a) com carteira de trabalho

☐ Empregado (a) sem carteira de trabalho

☐ Trabalha por conta própria e não tem empregados

☐ Empregador (a)

☐ Não trabalha atualmente

6. Quais e quantos itens abaixo existem na casa onde você mora?

Televisão: não tem ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ ou +

Rádio: não tem ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ ou +

Banheiro: não tem ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ ou +

Automóvel: não tem ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ ou +

Empregada mensalista: não tem ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ ou +

Máquina de lavar: não tem ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ ou +

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em **“Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”**.

Videocassete ou DVD: não tem () 1 () 2 () 3 () 4 () ou +

Geladeira: não tem () 1 () 2 () 3 () 4 () ou +

Freezer (aparelho independente ou parte da geladeira duplex:) não tem () 1 () 2 () 3 () 4 () ou +

7. Em qual região administrativa você mora atualmente?

Bloco B – Mapear o nível de conhecimento do líder quanto a inteligência emocional.

1. Como líder você consegue identificar com facilidade os sentimentos das pessoas?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Às vezes
- () Raramente
- () Jamais

2. Como você se sente quando uma pessoa te aborda com base na percepção que ela teve sobre o seus sentimentos?

- () Bem
- () Me retraio
- () Indiferente
- () Curioso
- () Não me lembro
- () Não respondeu

3. Quando esta trabalhando em equipe, acredita que as reações do grupo podem influenciar em uma tomada de decisão?

- () Discordo totalmente – Porquê?
- () Discordo – Porquê?
- () Não concordo nem discordo – Porquê?
- () De acordo – Porquê?
- () Totalmente de acordo – Porquê?

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “**Domínio da inteligência emocional no processo de liderança**”.

4. As ações dos membros de uma equipe de trabalho podem revelar quais emoções estão influenciando o grupo?

- ☐ () Discordo totalmente – Porquê?
- ☐ () Discordo – Porquê?
- ☐ () Não concordo nem discordo – Porquê?
- ☐ () De acordo – Porquê?
- ☐ () Totalmente de acordo – Porquê?

5. Como você agiria mediante as emoções identificadas no grupo?

- ☐ () Separa os membros e trabalhar as emoções de forma individual
- ☐ () Trabalha todo grupo buscando levar o grupo aos objetivos da empresa
- ☐ () Não toma nenhuma atitude deixa o grupo seguir conforme esta
- ☐ () Outra resposta: _____l

6. Você costuma ouvir a opinião dos colaboradores quanto a mudanças feitas no trabalho?

- ☐ () Sempre
- ☐ () Quase sempre
- ☐ () Às vezes
- ☐ () Raramente
- ☐ () Jamais

7. Você aceita sugestões dos colaboradores para resolução de problemas do dia a dia no ambiente de trabalho?

- ☐ () Sempre
- ☐ () Quase sempre
- ☐ () Às vezes
- ☐ () Raramente
- ☐ () Jamais

8. Diante de atrasos constantes e ou erros cometidos por algum colaborador, você busca saber o motivo, antes de tomar alguma medida mais dura?

- ☐ () Sempre
- ☐ () Quase sempre
- ☐ () Às vezes
- ☐ () Raramente
- ☐ () Jamais

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em **“Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”**.

9. Você consegue se adaptar facilmente a realidades em mudança?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

10. Você mantém foco em seus objetivos principais e conhece os passos necessários para chegar lá?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

11. Você trabalha bem em equipe?

- ☐ Sim
- ☐ Não

12. Você está consciente de suas limitações, bem como de suas forças pessoais, como um líder?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

13. Você consegue lidar bem com suas emoções negativas?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

Bloco C – Verificar se há aplicabilidade da inteligência emocional na gestão por parte do líder.

1. Seu líder consegue identificar com facilidade os sentimentos das pessoas?

- ☐ Sim

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “**Domínio da inteligência emocional no processo de liderança**”.

() Não

2. Seu líder costuma ouvir a opinião dos colaboradores quanto a mudanças feitas no trabalho?

() Sempre

() Quase sempre

() Às vezes

() Raramente

() Jamais

3. O líder aceita sugestões dos colaboradores para resolução de problemas do dia a dia no ambiente de trabalho?

() Sempre

() Quase sempre

() Às vezes

() Raramente

() Jamais

4. Diante de atrasos constantes e ou erros cometidos por algum colaborador, o líder busca saber o motivo, antes de tomar alguma medida mais dura?

() Sempre

() Quase sempre

() Às vezes

() Raramente

() Jamais

5. Seu líder se coloca no lugar do outro, sendo compreensivo em relação a momentos difíceis dos colaboradores?

() Sempre

() Quase sempre

() Às vezes

() Raramente

() Jamais

6. Você percebe diferença na forma de tratamento aplicada pelo líder entre os membros da equipe?

() Sempre

() Quase sempre

() Às vezes

() Raramente

() Jamais

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em **“Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”**.

7. Na sua percepção o líder de equipe consegue gerenciar os conflitos de forma positiva?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

8. Durante o tempo que esta trabalhando nesta instituição, você sentiu discriminado (tratado pior do que seus pares) por alguma pessoa, por alguma das seguintes razões? (todas as questões devem ser marcadas)

Por causa de sua cor ou raça ☐ Sim ☐ Não

Por ser homem ou mulher ☐ Sim ☐ Não

Resultado apresentado pela equipe ☐ Sim ☐ Não

Reações emocionais apresentadas durante execução das suas atividades na instituição ☐ Sim ☐ Não

Problemas Familiares ☐ Sim ☐ Não

Por não atingir metas estipuladas ☐ Sim ☐ Não

Por caso de doença ou incapacidade ☐ Sim ☐ Não

Por sua idade ☐ Sim ☐ Não

Por causa de sua aparência física ☐ Sim ☐ Não

Outro ☐ Sim ☐ Não

9. O gestor diante de situações de conflito interno ouve todos os envolvidos antes de tomar alguma medida?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

10. O gestor demonstra conhecimento quanto às varias personalidades de seus colaboradores?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em **“Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”**.

11. O gestor age de maneira igualitária, tratando todos os colaboradores do mesmo modo, não havendo nenhuma distinção, nem negativa nem positiva?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

12. O gestor utiliza ferramentas de maneira positiva para motivar sua equipe a dar melhores resultados?

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Jamais

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “**Domínio da inteligência emocional no processo de liderança**”.

APÊNDICE E - PROTOCOLO DE ENTRADA DA PESQUISA NA COMISSÃO NACIONAL DE ÉTICA EM PESQUISA - CONEP.

 MINISTÉRIO DA SAÚDE - Conselho Nacional de Saúde - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONEP

FOLHA DE ROSTO PARA PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS

1. Projeto de Pesquisa: Domínio da inteligência emocional no processo de liderança.			
2. Número de Participantes da Pesquisa: 30			
3. Área Temática:			
4. Área do Conhecimento: Grande Área 6. Ciências Sociais Aplicadas			
PESQUISADOR RESPONSÁVEL			
5. Nome: Flávia Moreno Alves de Souza			
6. CPF: 553.941.751-87		7. Endereço (Rua, n.º): SMPW QUADRA 18 CONJUNTO 5 SETOR DE MANOES PARK WAY BRASILIA DISTRITO FEDERAL 71741805	
8. Nacionalidade: BRASILEIRO	9. Telefone: (61) 9684-2373	10. Outro Telefone:	11. Email: flaviamoreno1@yahoo.com.br
<p>Termo de Compromisso: Declaro que conheço e cumpro os requisitos da Resolução CNS 466/12 e suas complementares. Comprometo-me a utilizar os materiais e dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo e a publicar os resultados sejam eles favoráveis ou não. Aceito as responsabilidades pela condução científica do projeto acima. Tenho ciência que essa folha será anexada ao projeto devidamente assinada por todos os responsáveis e fará parte integrante da documentação do mesmo.</p> <p>Data: <u>28</u> / <u>10</u> / <u>2014</u></p> <p style="text-align: right;"> Assinatura</p>			
INSTITUIÇÃO PROPONENTE			
Não se aplica.			
PATROCINADOR PRINCIPAL			
Não se aplica.			

¹ As questões deste bloco foram retiradas de um instrumento de coleta de dados já validado constante em “Domínio da inteligência emocional no processo de liderança”.